



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
شعبة علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

من إعداد الطالبين: كريني لسعد
خته طارق

بعنوان:

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر

دراسة ميدانية للمركز الجوّاري للضرائب بجامعة

خلال فترة: 2019 - 2022

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023 / 06 / 17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

قريشي محمد الصغير: أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيساً

الهـلة محمد : د / أستاذ محاضر قسم (أ) - جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفاً ومقرراً

خامرة الطاهر : أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة مناقشاً

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
شعبة علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

من إعداد الطالبين: كريني لسعد
خته طارق

بعنوان:

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر

دراسة ميدانية للمركز الجوّاري للضرائب بجامعة

خلال فترة: 2019 - 2022

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023 / 06 / 17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

قريشي محمد الصغير: أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

الهلة محمد: د / أستاذ محاضر قسم (أ) - جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا ومقررا

خامرة الطاهر: أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022



الإهداء

أهدي ثمرة عملي هذا إلى من أشعل مصباح عقلي وكان خير مرشد لي نحو العلم والمعرفة، إلى من ضحى من أجل أن
ينير دربي إلى من زرع الثقة فينا أبي العزيز أطل الله في عمره
و إلى من كانت سندي في السراء والضراء، إلى من جدت واجتهدت وحرصت على نشأتي وتربيتي إلى من غمرتني
بحبها وعطفها وحنانها أُمي الحبيبة الغالية أطل الله في عمرها
إلى الزوجة و الأبناء عبد النور، نسرین و أحمد ياسين حفظهم الله جميعا
إلى جميع إخوتي كل واحد باسمه، و إلى جميع الأهل والأقارب، وإلى كل الأصدقاء والزملاء
إلى من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي إلى هاؤلاء جميعا أهدي ثمرة عملي المتواضع.

لسعد كرني

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى المرأة التي أخذت كثيرا من وقتها و التي كانت لي دوما المشجع و المحفز لخوض غمار هذا التخصص إلى رفيقة دربي زوجتي الغالية أهدي هذا العمل إلى روح أمي الغالية رحمها الله التي عانت كثيرا من أجلي و من أجل سعادتني إلى روح والدي العزيز رحمه الله الذي تحمل المشاق و عانى الأمرين من أجل إسعادنا إلى جميع أبنائي و إخوتي حفظهم الله جميعا إلى زميلي بالمذكرة و إلى كل زملائي و كل أساتذتي الأفاضل إلى كل طالب علم إلى من ذكرهم قلبي و نسيهم قلمي إليكم جميعا أهدي عملي هذا

طارق ختته

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه و من تبعهم
ياحسان إلى يوم الدين و بعد،

" من علمني حرفا صرت له عبدا "

شكرنا وامتناننا الكبير إلى أستاذنا الفاضل الدكتور " الهلة محمد " الذي أشرف على تأطيرنا ومدنا بالمعلومات
والتوجيهات والنصائح طيلة مراحل انجاز هذه المذكرة.

كما لا يفوتنا أن نقدم شكرنا إلى كل الأساتذة بالكلية على الزخم المعلوماتي الذي امدونا به طيلة مدة التكوين.

شكرنا إلى جميع الأشخاص الذين ساهموا بشكل مباشر أو غير مباشر في انجاز هذا العمل

ملخص: تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث أفرزته ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و أحد أهم الآليات الفعالة والسريعة في تقديم الخدمات و تقريب الإدارة من المواطن حيث تمثل ثورة تحول و نقلة نوعية في نمط تقديم الخدمة العمومية بشكل عام و دعامة أساسية في الإدارات المعاصرة، فهي تحقق الكثير من المزايا و الفوائد التي تشكل في مضامينها مرتكزات تجسيد الخدمات الإلكترونية والعمل بدون أوراق و الحصول المرن والسريع على المعلومات، وبالتالي تحقيق هدف الإدارة العامة. و انطلاقا من دراستنا عن الإدارة الإلكترونية حول قطاع الضرائب فإن الهياكل الضريبية في الجزائر تشهد إطلاق تطبيق إلكتروني و نظام الدفع والتحويل الضريبي من خلال البوابة الإلكترونية **Jibayatic** التي استلزم فيها إبراز دور تطبيق هذا النظام في تطوير تحصيل الضرائب وتشخيص هذا التأثير من خلال إبراز أهمية هذا النظام وتوافر متطلبات تطبيقها وانعكاساتها على إجراءات الضريبة ، وخلصت الدراسة إلى أن هناك وعياً بأهمية تنفيذ النظام ومتطلبات تطبيقه وعقبة الإجراءات التقليدية لتطوير عملية تحصيل الضرائب و تطبيقها لنظام الدفع والتحويل الإلكتروني له تأثير إيجابي على تحصيل الضرائب كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- الحاجة إلى تطوير وسائل الدفع الإلكترونية كما هي حديثة في الجزائر
- ضرورة العمل على تحسين تدفق الإنترنت لضمان سرعة التوصيل ودقة الحساب
- رفع كفاءة عمل الإدارة الضريبية.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، تحصيل ضريبي، نظام الدفع والتحويل الإلكتروني، إجراءات التحصيل الضريبي.

Abstract: e-management is a modern administrative method produced by the information and communication technology revolution, and one of the most important effective and rapid mechanisms in providing services and bringing administration closer to a citizen. Achieving many advantages and benefits that constitute in its contents the pillars and principles of good governance by embodying electronic services, working without papers, and flexible and rapid access to information, and thus achieving the goal of public administration. the tax structures in Algeria are witnessing the launch of the application of an electronic payment and collection system for taxes through the electronic portal jibayatic, which necessitated highlighting the role of applying this system in developing tax collection procedures and diagnosing this effect by presenting the importance of this system and the availability of its application requirements and its implications

on the procedures for the tax collection process, and the research concluded that there is awareness of the importance of implementing the system and the requirements for its application and the obstacle of the traditional procedures to the development of the tax collection process and that the application of the electronic payment and collection system has a positive impact on tax collection procedures the study also reached a set of recommendations, the most important of which is the need to develop electronic means of payment as it is newly established in Algeria, with the necessity of working to improve the flow of the internet to ensure the speed of delivery and accuracy of calculation and raising the efficiency of the work of the tax administration.

الصفحة	قائمة المحتويات
IV	إهداء
VI	شكر وعرفان
X	الملخص
X	قائمة المحتويات
XII	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
XIV	قائمة الملاحق
XV	قائمة الاختصارات والرموز
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
12	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لعملية التحصيل الضريبي
26	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر
26	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
32	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
35	خلاصة الفصل
36	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمركز الجوّاري للضرائب
37	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.
37	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
46	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
48	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
48	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
50	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
52	خلاصة الفصل
53	الخاتمة
58	قائمة المراجع

63	الملاحق
86	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
37	اوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	(1-1)

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم الشكل
13	يوضح أهمية استخدام تطبيقات الادارة الالكترونية في تطوير الاداء الوظيفي في منظمات الأعمال	(1-1)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
	الهيكل التنظيمي للمركز الجوّاري للضرائب جامعة	1
82	الضريبة على الدخل الاجمالي	2
83	الضريبة الجزافية الوحيدة	3
84	الضريبة الجزافية	4
85	النتيجة الجبائية	5
86	الضريبة على أرباح الشركات	6
87	صافي الدخل الاجمالي	7
88	المقابلة	8
89	أسئلة المقابلة	9
91	قائمة المحكمين	10
92	نافذة طلب رقم التعريف الجبائي	11
93	نافذة الترقيم الجبائي	12
94	نافذة اتصال الترقيم الجبائي	13
78	التحصيل الضريبي لسنة 2019.	14
80	التحصيل الضريبي لسنة 2020.	15
82	التحصيل الضريبي لسنة 2021.	16
84	التحصيل الضريبي لسنة 2022.	17

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار أو الرمز	شرح الرمز	شرح الرمز بالعربية
SGF	Systeme gestion de fichier	نظام تسيير الملفات
SAP	System Application of Product	نظام المعلوماتي الجبائي
ERP	Enterprise Resource Planning	مؤسسة الموارد والتخطيط
DGI	Direction generale des impots	المديرية العامة للضرائب
CDI	Centre des impots	مركز الضرائب
CPI	Centre proximité des impots	المركز الجواربي للضرائب
TAP	Taxe sur l'activité professionnelle	الرسم على النشاط المهني
TVA	Taxe sur valeur ajouté	الرسم على القيمة المضافة
IBS	Impots bénéfice des sociétés	الضريبة على أرباح الشركات
IRG	Impot de revenu global	الضريبة على الدخل الإجمالي

مقدمة

أ. توطئة:

تشهد الجزائر انطلاقة جديدة في مجال عصرنة قطاع الضرائب إذ تم إنشاء نظام الكتروني تعتمزم من خلاله انجاز عمليات التصريح والتحصيل الضريبي عبر الوسائل الالكترونية الحديثة، لذا فمن الضروري على المديرية العامة للضرائب أن تسعى إلى إنجاح نظام الدفع والتحصيل الكتروني من اجل العمل على تحسين وتطوير الإجراءات مع المكلفين وتخفيف الضغط على الموظفين في عملية تحصيل الضريبة واختصار الوقت والجهد والمال وتأمين استيفاء سريع للضرائب إلى الخزينة العامة للدولة.

ب. طرح الإشكالية:

انطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية في السؤال التالي:

إلى أي مدى يمكن أن يشكل التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تطوير وعصرنة قطاع الضرائب وترشيد الرقابة الجبائية وعملية التحصيل الضريبي في الجزائر؟

من السؤال الرئيسي السابق يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، وما علاقتها بالرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي؟
- ما هو أثر تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب بالجزائر؟
- ما هي المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب بالجزائر؟

ت. فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على سؤال الإشكالية والأسئلة الفرعية، ارتأينا وضع الفرضيات التالية:

- نجاح تجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية من خلال استخدام الأجهزة الإلكترونية ووجود مورد بشري مؤهل،
- إلى مدى يمكن أن تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين عملية التحصيل الضريبي.
- بقاء التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر مرده لجملة من المعوقات والتحديات.

ث. مبررات اختيار الموضوع:

إن اختيار الموضوع يعود لعدة مبررات نوجزها في الآتي:

✓ مبررات ذاتية

تتمثل المبررات الذاتية في العناصر التالية:

- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر كمشروع حديث، توليه الحكومة الجزائرية اهتماما كبيرا وتعلق عليه الآمال الكبرى في الإصلاح والتطوير الإداري.
- تدني مستوى الخدمات التي يقدمها، قطاع الضرائب جعل من الإدارة الإلكترونية آلية جديدة في تحسين وتطوير أداء الإدارة العامة إلى مستوى متميز من الكفاءة والفعالية، ينعكس إيجابا على طريقة وجودة الخدمات وتحصيل الضرائب.

✓ مبررات موضوعية:

تتجسد في الدوافع الموضوعية التالية:

- عدم قدرة الإدارة العامة الجزائرية عن تحقيق الأهداف المرجوة منها وتدني مستوى الخدمات، التي تقدمها، ما يجعل البحث عن سبل وآليات جديدة لترشيد وتحسين أداء هذه الأخيرة ضرورة ملحة وغاية في الأهمية، ومن بين هذه السبل والآليات الإدارة الإلكترونية.
- تعميم تطبيق نمط الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب ضرورة حتمية وحاجة ماسة لمجتمعنا ودافعا للإدارات لتجاوز واقعها المتأزم.
- الانطلاق إلى آفاق أكثر تطورا وعصرية بوتيرة سريعة وبمستوى فعال.

ج. أهداف الدراسة وأهميتها:

نلخصها في الجوانب التالية:

1. أهداف الدراسة

تهدف دراسة الموضوع إلى ما يلي : إلى الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة قطاع الضرائب وذلك من خلال التعرف على :

- ✓ مفهوم الإدارة الإلكترونية وخصائصها وعناصرها ومبادئها؛
- ✓ التعريف على عمليتي الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي التي تتم على مستوى المركز الجواربي للضرائب بجامعة؛

- ✓ إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة العمل الضريبي؛
- ✓ أهم المعوقات والصعوبات التي تواجه عملية التحول الى الإدارة الإلكترونية؛

2. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في توضيح ما يلي:

- تبيان الدور الذي تؤديه الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين العمل الإداري
- السعي لتقليل من ظاهرة التهرب الضريبي، والتي جعلت أموال طائلة تتداول بكل حرية من دون مراقبة
- محاولة إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية كمفهوم إداري وكتوجه جديد في مجال الإدارة أفرزته الثورة التكنولوجية الحديثة في ترشيح الخدمة العمومية بشكل عام وفي قطاع الضرائب بشكل خاص.

ح. حدود الدراسة:

جرت الدراسة وفق الحدود التالية:

الحدود البشرية: الموظفون الإداريون والعمال في المركز الجوازي للضرائب بجامعة.

الحدود المكانية: المركز الجوازي للضرائب بجامعة ولاية المغير.

الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة وهي من الفترة 2023/03 /20 إلى غاية 2023/04/09 والتي تخص

جمع المعلومات المتعلقة بفترة الدراسة من سنة 2020 إلى غاية سنة 2022

خ. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية على سير قطاع الضرائب، وبحكم طبيعة موضوعنا يمكننا الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري وذلك لوصف أهم خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية من خلال تحديد الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من إيجابياتها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها و في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة.

د. مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على عدد من المراجع من بينها الكتب، السائل الجامعية، المقالات العمية والمواقع

الإلكترونية، لأخذ معلومات تخص موضوع الدراسة.

ذ. صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد الدراسة نذكر الآتي

- قلة الدراسات التي تربط بين مفهوم الإدارة الإلكترونية وعملية التحصيل الضريبي.
- عدم تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى مراكز الضرائب في الجزائر.
- قلة الإمكانيات المادية وعدم تأطير العنصر البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ر. هيكل الدراسة :

من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم الدراسة الى ما يلي:

- الفصل الأول: خصص للإطار النظري والمفاهيمي للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي وقد قسم الى مبحثين هما:
- المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر
تطرقنا فيه إلى ماهية الإدارة الإلكترونية ومنهجية تطبيقها وقد بدأنا هذا الفصل بالتعرف على مفهوم، فوائد، خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية ثم إلى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والعوائق التي تواجهها.
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر
تطرقنا فيه إلى الإطار المفاهيمي لعملية التحصيل الضريبي وقد تناولنا فيه تعريف الضريبة والتحصيل الضريبي وكذا أهداف وأهمية عملية التحصيل ثم إجراءات التحصيل وعلاقته بالإدارة الإلكترونية.
- الفصل الثاني: خصص للدراسة التطبيقية وقد تطرقنا فيها إلى تقديم المركز الجوّاري محل الدراسة ثم التعريف بالمركز الجوّاري للضرائب بجامعة وكذا الهيكل التنظيمي للمركز وبعض العمليات التي تتم بطريقة إلكترونية وذلك لإبراز دور الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تسهيل عملية التحصيل بالمركز الجوّاري للضرائب بجامعة ولاية المغير.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة

الإلكترونية على مستوى التحصيل

الضريبي في الجزائر

تمهيد:

يشهد العالم اليوم جملة من التحولات والتطورات على جميع الاصعدة سواء الاقتصادية منها أو السياسية أو الاجتماعية فلم تعد الوسائل التقليدية قادرة وفعالة في عصر يتطلب السرعة على معالجة جميع المعاملات في ظل التحديات التي يفرضها الواقع اليوم خاصة مع النمو المتسارع والكم الهائل من المعلومات والمعطيات والانتشار الواسع والسريع للوسائل التقنية والمواقع الإلكترونية. وفي ظل هذا الواقع الجديد الذي تفرضه هذه التطورات أصبحت الحاجة ملحة للتغيير الذي تفرضه هذه التحولات والتي تحول العمل الإداري في ظلها من النمط التقليدي الذي يعتمد على المعاملات الورقية و الإجراءات الروتينية الى النمط الإلكتروني القائم على إمكانات الانترنت وشبكات الاتصال، الأمر الذي يتطلب ضرورة مواكبة هذه التطورات و التكيف معها و مع متطلباتها و التعامل معها ايجابيا ، لهذا فقد حرصت العديد من الدول و من بينها الجزائر على ان يكون التطور و التحديد سمة اساسية في جميع منظماتها العمومية من خلال جعل تطبيق الإدارة الإلكترونية خيارها الاستراتيجي الأول. في ظل تنامي ظاهرة

التهرب الضريبي الذي ينعكس سلبا على الإيرادات الضريبية، فمن الضروري الانتباه إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة لدافعي الضرائب لجذبهم لدفع الضريبة، وذلك بتكثيف الجهود المبذولة للتحرك نحو إدارة ضرائب إلكترونية بهدف تسهيل الخدمة وتعزيز ثقة المواطنين في السلطة ، مما يزيد من إحساسهم بالمواطنة كدافعي ضرائب ، وبالتالي يمنحهم حافزًا للمساهمة في تمويل الخزنة العامة من خلال الامتثال الضريبي الطوعي، من أجل ذلك يتم في هذا الفصل التطرق للمبشرين التاليين :

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر

تعتبر الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة التي تقوم على استخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تمكن هذه الأخيرة من الوصول إلى المعلومات الكاملة بسرعة هائلة وبدقة متناهية ومن القطاعات التي عملت على تطبيقها الإدارة الضريبية وذلك باعتبار الضرائب والرسوم المفروضة تشكل مورد هام للخزينة العمومية ومحاولة منها لتحسين التحصيل الضريبي منها من جهة ومن جهة أخرى مكافحة التهرب الضريبي

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الإلكترونية. بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت¹

الفرع الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية واحداً من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر، فهي تعد نمطاً جديداً، ترك آثاره التكنولوجية على إدارة المؤسسات وعلى استراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما امتد أيضاً إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية².

أولاً: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية

يتم التطرق في هذا العنصر لكل من نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية.

1. نشأة الإدارة الإلكترونية

¹ ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005 ، ص 3

² المرجع نفسه، ص 14

أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها¹.

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة².

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بها، وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي³.

2. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مدخلاً مهماً لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية، التسويق الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، المكاتب الإلكترونية، إدارة الأعمال الإلكترونية وغيرها ولقد أعطيت العديد من التعاريف لمفهوم الإدارة الإلكترونية من أهمها نذكر الآتي:

3. تعريف الإدارة الإلكترونية

¹ الصباب، أحمد عبد الله، أصول الإدارة الحديثة، الطبعة الرابعة، 1413. ص 46

² سعيد، بن معلا العمري، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ «، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 14.

³ عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى اترك

للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 2007 ص 78

إن الإدارة الإلكترونية تعد حقلاً معرفياً حديثاً وامتداداً طبيعياً لتطور الفكر الإداري وينطلق تعريفه و من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة في الإدارة ذات الصلة بتطور التقنيات الإلكترونية في الإدارة إذ يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مدخلاً مهماً لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية، التسويق الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، المكاتب الإلكترونية، إدارة الأعمال الإلكترونية وغيرها ولقد أعطيت العديد من التعاريف لمفهوم الإدارة الإلكترونية من أهم هذه التعاريف:

- **يعرّف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها:** مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة الكفاءة والفعالية والشفافية في التنفيذ، وتحميل الحكومة مسؤولية ما تقدمه. ومؤسسات الأعمال، وتمكينهم من الحصول على المعلومات، بطريقة تدعم جميع العمليات الإجرائية للحكومة، والقضاء على الفساد وتمكين المواطنين من المشاركة في جميع أشكال القرارات السياسية. ¹ "مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تلمس مختلف جوانب الحياة. وغيرها من قبل البنك الدولي، معتمداً على الإدارة الإلكترونية كإحدى آليات وطرق تفعيل وترسيخ مبادئ الحكم الرشيد. في الممارسات الحكومية. من خلال هذا التعريف نلاحظ أن الإدارة الإلكترونية تقوم على حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً تكنولوجيا المعلومات بالدرجة الأولى، وتستبعد أي معاملة ورقية.

- **كما عرف نجم الإدارة الإلكترونية على أنها:** "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة". نلاحظ أنه تم ربط الوظائف الإدارية للمؤسسة (توجيه-تخطيط-رقابة) باستخدام تكنولوجيا والإنترنت، وذلك بهدف تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة، وضمان الاستمرارية والبقاء في السوق¹.

- **عرف سعد غالب ياسين الإدارة الإلكترونية بأنها:** "عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت، إن الصفة الديناميكية المتجددة للإدارة الإلكترونية تأتي من طبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تتطور بدالة خطية مستمرة". من خلال التعريف المذكور نجد أنه يركز على أن الإدارة الإلكترونية قائمة على شبكات الاتصال أهمها الإنترنت².

❖ من خلال التعريفات السابقة، يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها إدارة تعتمد على استخدام القدرات التكنولوجية المتميزة التي توفرها شبكات الكمبيوتر والاتصالات بدلاً من العمل الورقي، في أداء الوظائف الإدارية.

¹ عبود نجم عبود، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية الوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004 ص.76

² سعد غالب ياسين، التجارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن ص.2009. ص34

يضمن السرعة والسهولة والدقة في التنفيذ ويوفر الوقت والجهد والتكاليف في توفير المعلومات وتقديم الخدمات داخل الإدارات العامة وفيما بينها وبين الإدارات والمؤسسات التجارية وبين الإدارات والمواطنين. إطلاقاً من التعريف السابقة يمكننا استنتاج خصائص الإدارة الإلكترونية في الآتي¹:

– إدارة بلا أوراق:

تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، بالإضافة إلى التوقيع الإلكتروني وهذا يعني بالحصلة عدم الاعتماد أو استخدام الأوراق فيها.²

– إدارة بلا مكان:

تعتمد في الأساس على الهاتف النقال والحاسوب المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد، من خلال مواقع الإدارة المتاحة عبر الأنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع.³

– إدارة بلا زمان:

عني من خلالها صفة التواصل الدائم، فهي إدارة تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طوابير الانتظار ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

– إدارة بلا تنظيمات جامدة:

تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية، التي تعتمد على صناعة المعرفة، مما يوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية للصيقة بالمؤسسة العامة والخاصة.⁴

ثانياً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مبادئ تقوم عليها تسعى من خلالها إلى تحقيق منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة خلال التحول الجذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل بالأساليب الإدارية الإلكترونية.⁵ أهم المبادئ الهادفة لتطبيق مبادرات الإدارة الإلكترونية هي¹:

¹ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين (بيروت: دار الغرب الإسلامي 2006)، ص. 189.

² بدر محمد السيد اسماعيل القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري (الاسكندرية: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003)، ص- ص 3.

³ عمار بوحوش نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين (بيروت: دار الغرب الإسلامي 2006م) ص. 189.

⁴ مصطفى لقرع و فائزة عماديدية، "الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمة العمومية: قطاع وزارة الداخلية

نموذجاً". الموقع : http://bibliotdroit.blogspot.com/2016/04/blogpost_16.htm

⁵ حيدر شاكر البرزنجي وحمود حسن الهواسي، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور إداري-

تكنولوجيا، مطبعة ابن العريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص. 84.

- 1- التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية: تتولى الإدارة الإلكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يجب أن تقدمها لهم، وللوصول إلى هذا الهدف وجب التركيز على احتياجات الزبائن قبل كل شيء.
- 2- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهينة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لان في الإدارة دائما يتم التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة.
- 3- التركيز على النتائج: من حيث هذا المبدأ فإن إهتمام الإدارة ينصب على تحويل الأفكار الى نتائج مجسدة على أرض الواقع تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والبريد لدفع الفواتير المطلوبة.
- 4- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: يقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع و في المنازل والمدارس والمكاتب وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل فرد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية.
- 5- التغيير المستمر: هو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأنها تسعى إلى تحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة وفي جميع الحالات فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسن المستمر.
- 6- تخفيض التكاليف: وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ينتج عنه تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم².
نستخلص من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الإستراتيجي¹ وذلك بحسن استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الاعمال بسهولة ويسر.

الفرع الثاني: دواعي و مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يتم التطرف في هذا العنصر لكل من دواعي و مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

¹ سعيد، بن معلا العمري، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ «، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ، ص 14 .

² محمد بن أعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، و إشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية 19 ديسمبر 2014 : (ص-ص.62-63).

أولاً: دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية

إن دواعي تحول المؤسسات من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛
 2. القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛
 3. العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛
 4. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
 5. صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
 6. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل؛
 7. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس؛
 8. التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات؛
 9. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛
 10. تقديم نماذج جديدة من الخدمات مثل التعلم الإلكتروني، والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكة الانترنت وهو تعلم مرن مفتوح؛
 11. الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية: حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوسائط الإلكترونية (الانترنت) والتي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافي
- ويرى الباحثين أنه من أهم الأسباب الداعية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية هي البعد عن اتباع أساليب يترتب عليها تعقيد في أداء الأعمال والصعوبة في الإنجاز.

ثانياً: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تنقسم أنشطة الحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة مجالات رئيسية تمثل ثلاثة أنواع من العلاقات المهمة، وهي:

1. **علاقة الحكومة بالمواطنين:** تشير إلى وجود قنوات اتصال بين الحكومات المحلية ومواطنيها، مما يمنحهم إمكانية التواصل المباشر والمستمر مع حكومتهم، من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، وخاصة الإنترنت، مما يسهل على المواطنين المحليين الوصول إلى الخدمات والمعلومات الحكومية. و في هذا المجال أجد ما يحسن هذه الخدمات و توفيرها في أقصر وقت و منها :

أ- **السجل المدني:** إصدار شهادات الميلاد وشهادات الزواج وجوازات السفر وشهادات الأحوال المدنية وشهادات الوفاة والمسائل القانونية المتعلقة بحياة المواطنين.

ب- **الخدمات الصحية:** تشمل التأمين الصحي والمستشفيات والرعاية الطبية.

ت- **التعليم:** التربية والتعليم الأساسي والثانوي، التعليم العالي، مراكز البحث والدراسة والمنح الدراسية.

ث- **الخدمات الاجتماعية:** الضمان الاجتماعي، التقاعد، العمل بدوام جزئي، التوظيف.

ج - **خدمات اجتماعية وثقافية أخرى:** تقدم للمواطنين والمستفيدين.

عادةً ما يتم تحويل هذه الخدمات الأساسية والمعلومات الأخرى ذات الصلة والمعاملات اليومية المستمرة مع شرائح المجتمع المختلفة من خلال الحكومة الإلكترونية إلى الخدمات الإلكترونية الفورية. وبالتالي، يمكن الحصول على هذه الخدمات بطريقة بسيطة ومرنة في المنزل، أو في نقاط الخدمة الإلكترونية الحكومية للبريد والنقل، أو من أي مكان آخر؛ لأن هذا السؤال يعتمد على مستوى تطور تطبيقات الإدارة الإلكترونية وطريقة توزيع المعاملات الإلكترونية على المستفيدين.

2- علاقة الحكومة بالحكومة: هناك حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تمر عبر المؤسسات والهيئات والوكالات الحكومية كل يوم، لذلك تميل التطبيقات الحديثة إلى تقليل استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليل الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة، وتسريع وقت التنفيذ، ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة.

من بين المدخلات المهمة لخلق بيئة إلكترونية في العمل الداخلي للحكومة الطرق التالية، على سبيل المثال لا الحصر:

أ- استخدام البريد الإلكتروني بين الأكاديميين في الوزارات والمؤسسات والهيئات العامة وخاصة لتبادل التعليمات والقرارات.

ب- استخدام تقنيات الإنترنت لتحسين إنتاجية العمل الإداري.

ت- التوجه العملي تجاه المكاتب أو المكاتب غير الورقية التي يتم فيها تقليل المساحة الورقية بسبب استخدام الوسائل الإلكترونية في إرسال وتخزين المعاملات والأنشطة اليومية.

ث- التوجه العملي نحو المكاتب اللاورقية التي يتم فيها تقليل المساحة الورقية بسبب استخدام الوسائل الإلكترونية في إرسال وتخزين المعاملات والأنشطة اليومية.

ج- استخدام إمكانيات شبكات الإنترنت والإكسترنات التي تشكل بنية الحكومة الإلكترونية لضمان تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية في العمل الإداري.¹

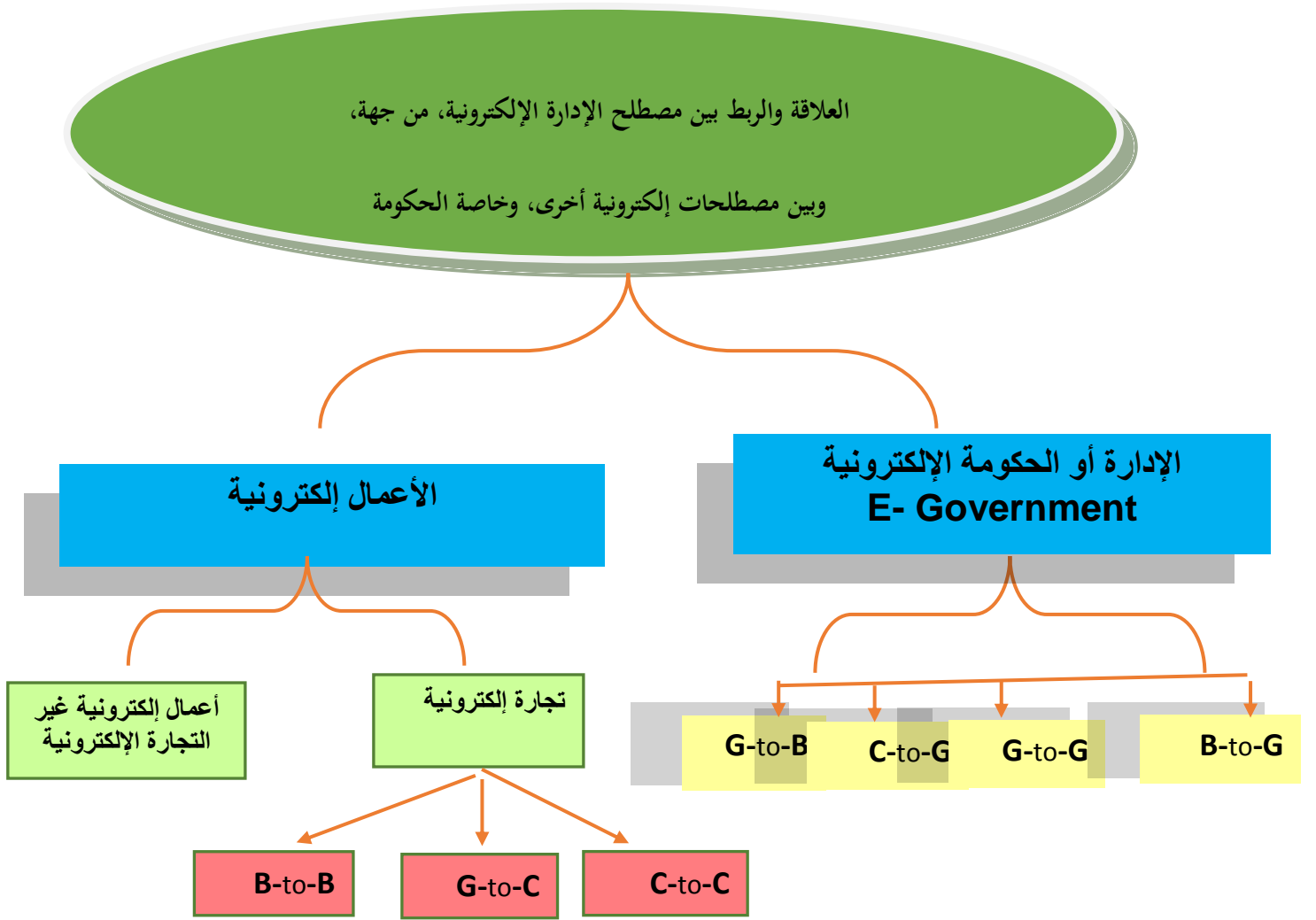
¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية عمان: (دار المسيرة للنشر والتوزيع 2009)، ص 87-88.

بالإضافة إلى ذلك، توفر الحكومة الإلكترونية طرقاً فعالة وديناميكية لتحسين العلاقات الرسمية داخل المؤسسات والهيئات الحكومية باستخدام هيكل شبكة الحكومة الإلكترونية في تنفيذ المعاملات التي تتطلب مستويات إدارية مختلفة في الوزارات المختلفة، وهو ما ينعكس في الجودة وظائف العمل وتحسين الإنتاجية الإدارية¹

3-علاقة الحكومة بمؤسسات الأعمال : تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال مختلف الأساليب والوسائل التي ترتبط بأدوارها ومجال تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية. تمارس الحكومة أدوار المخطط والمنظم، والمبادر والمشرع والمدافع. الحكومة والأعمال بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أعلى مستويات النجاح وتطوير قدراتها الإنتاجية. و يمكن إجمال العلاقة بين مصطلح الإدارة الإلكترونية و المصطلحات الإلكترونية الأخرى

¹ ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية عمان (دار اليازوري للنشر والتوزيع)، طبعة الأولى 2010 ص -253

الشكل رقم (1-1) : العلاقة بين مصطلح الإدارة الإلكترونية و المصطلحات الإلكترونية الأخرى



المصدر: عامر ابراهيم قنديلجي، " الحكومة الإلكترونية «، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 124.

المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي لعملية التحصيل الضريبي

تعتبر الضرائب من أهم الإيرادات لتمويل النفقات العامة للدولة وذلك لتحقيق تنمية شاملة في مختلف الأصعدة وانطلاقاً من هذه الأهمية تسعى مختلف الدول على نشر وتخصيص أنظمة قانونية متميزة لجعلها في متناول الجميع وعليه يتم التطرق في هذا المطلب لكل من مفهوم و أهداف التحصيل الضريبي إضافة إلى إجراءات التحصيل الضريبي .

الفرع الأول: ماهية التحصيل الضريبي

في هذا الفرع سنعرض الضريبة والتحصيل الضريبي وكل ما يتعلق بهما من تعاريف ومفاهيم وأشكال وكذا مصادر التحصيل الضريبي والأهمية التي تكتسيها عملية التحصيل كأداة من أدوات السياسة المالية للدولة

أولاً : مفهوم الضريبة و التحصيل الضريبي

يتم التطرق في هذا العنصر لكل من مفهوم الضريبة والتحصيل الضريبي.

1- مفهوم الضريبة:

وردت عدة تعاريف للضريبة وهي بشكل عام تعد وسيلة للتدخل في الحياة الاقتصادية والاجتماعية لتحقيق التوازن الاقتصادي، وتوفير الشروط الضرورية لتحقيق التشغيل الكامل للموارد، ولا تزال الضريبة أداة من أدوات السياسة المالية للدولة ويمكن إعطاء مجموعة من هذه التعريفات والتي تتمثل فيما يلي:

- الضريبة هي استقطاع نقدي تفرضه السلطات العامة على الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين وفقاً لقدراتهم التكليفية، وبطريقة نهائية وبلا مقابل بقصد تغطية الأعباء العامة و لتحقيق تدخل الدولة¹.
- تعرف الضريبة على أنها فريضة إلزامية يلتزم المكلف بأدائها إلى الدولة تبعاً لمقدرته على الدفع بغض النظر عن المنافع التي تعود عليه من وراء الخدمات التي تؤديها السلطات العامة أو بعبارة أخرى هي أسلوب قانوني لتوزيع الأعباء العامة سنوياً فيما بين الأفراد حسب طاقتهم².

¹ ياسر صالح الفريجات، المحاسبة في علم الضرائب، دار المناهج للنشر والتوزيع - عمان الأردن -، 2008ص.15

² خالد أمين عبد الله، حامد داود الطحلة. النظم الضريبية - دراسة مقارنة-، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2015ص

- تعرف كذلك على أنها اقتطاع نقدي ذو سلطة نهائية دون مقابل منحزة لفائدة الجماعات الإقليمية (الدولة وجماعاتها المحلية) أو لصالح الهيئات العمومية الإقليمية¹

✚ ومن خلال التعريفات المقدمة يمكن أن نستنتج تعريفا ملخصا للضريبة:

أن الضريبة هي عبارة عن اقتطاع نقدي إجباري بدون مقابل من طرف السلطة العامة، تفرضها الدولة على الأشخاص المكلفين بها وذلك بهدف تغطية الأعباء العامة.

انطلاقا من التعاريف السابقة للضريبة يمكننا استخلاص الخصائص التالية:

- **الضريبة مبلغ من المال:** هي اقتطاع نقدي وهذا هو الحال في العصر الحديث فإن تم استيلاء الدولة على مال غير نقدي خرج الأمر من نطاق الضريبة وأصبح مصادرة بالنسبة للمنقولات وهو أمر لا يتم ألا في حالات استثنائية كالدفاع الوطني عن الدولة لتمويل نفقات الحرب أو الخدمة العسكرية².
- **الضريبة فريضة إجبارية:** إن الضريبة تفرض جبرا وان المكلف ليس مخيرا بدفعها وانما يتم دفعها بقوة القانون، وان التخلف عن تسديد الضريبة في الموعد المحدد يعرض المكلف للمساءلة القانونية والغرامات الجزائية، وان الدولة هي التي تحدد مقدار الضريبة ومواعيد التسديد وكيفية التسديد وتمارس الدولة ذلك ضمن مفهوم السيادة الوطنية للدولة³.
- **الضريبة تدفع بصفة نهائية:** يعني ذلك أن دافعي الضريبة ليس لهم الحق في استرداد المبالغ التي دفعوها للخزينة العامة أو في المطالبة بفوائد عنها، وهذا ما يميز الضريبة عن القرض وبصفة خاصة القرض الإجباري الذي يفرض على الأفراد⁴.
- **الضريبة تدفع بدون مقابل أو منفعة خاصة:** هنا لا تلتزم الدولة بان تقدم لدافع الضريبة خدمة أو أي نفع خاص به، بحيث أن فرضها وتوزيع عبئها بين الأفراد يستند إلى مبادئ أساسيين:

أ- مبدأ المنفعة: والذي يعود أثره على جميع أفراد المجتمع من حيث قيام الدولة بالخدمات العامة .

ب- مبدأ التضامن الاجتماعي: والذي يهدف إلى إشباع الحاجات العامة للمجتمع علما أن الضريبة لا تدفع بالتساوي بين المكلفين، بل تتناسب مع دخله ونشاطه الاقتصادي، إضافة إلى الإعفاءات التي يتمتع بها المكلف⁵.

¹ محمد عباس محرز، اقتصاديات الجباية والضرائب. دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع. الجزائر. 2008ص.13
² عادل فليح العلي، المالية العامة والتشريع المالي الضريبي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007ص.92
³ محمد خصاونة، المالية العامة النظرية والتطبيق، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014ص.91.90 .
⁴ سالم محمد الشوابكة، المالية العامة والتشريعات الضريبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2015، ص 69
⁵ ياسر صالح الفريجات، المحاسبة في علم الضرائب، دار المناهج للنشر والتوزيع -عمان الأردن-2008، ص 17.

1. الضريبة تحقق منفعة عامة: هذا العنصر مرتبط بالعنصر السابق، فلا تجي الضريبة بقصد تغطية نفقات معينة وإنما بقصد توزيع مجمل النفقات العامة على المواطنين، بالإضافة إلى هذا فقد أصبحت الضريبة تستخدم في الوقت الحاضر حيث تزداد درجات التدخل الاقتصادي والاجتماعي للدولة في تحقيق أغراض اقتصادية واجتماعية¹.

2. مفهوم التحصيل الضريبي

تعتبر عملية التحصيل مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى نقل دين الضريبة² من ذمة المكلف إلى مصلحة قابضات الضرائب التابعة لمديرية الضرائب والتي تنقلها بدورها إلى الخزينة العمومية وذلك طبقاً للقواعد القانونية المطبقة في هذا الإطار وتتم العملية إما:

- بصورة نقدية أو ما يماثلها من شيكات وحوالات بريدية.
- بصورة عينية والتي نلاحظ اختفاءها حالياً بالرغم من عدم إلغائها باستثناء المجتمعات الزراعية التي مازالت تتعامل بها.
- كما نجد بعض التشريعات تسمح باستعمال بعض من السندات الحكومية للوفاء ببعض الضرائب³.

انطلاقاً من مفهوم التحصيل الضريبي يمكننا استنتاج أشكاله التالية:

3. أشكال التحصيل الضريبي

- ما هو منظم مباشرة عن طريق جداول مهياة من قبل أعوانها فنجد فيها قائمة بأسماء المكلفين ومكان فرض الضريبة وكذا نوعها ومبلغها.
- عن طريق التصريح الذي يقدم من طرف المكلف وهذا ما يسمى بالتصريح المراقب (التحصيل الطوعي) -وسمي كذلك لأن الإدارة في معظم الحالات تراقب مدى صحته-، فيه يقوم المكلف بدفع ما عليه من ضرائب بمجرد حلول آجال الدفع⁴، يتضمن هذا التصريح كل المعلومات الخاصة بنشاطه ومداخيله، وبناءً على هذا الأخير تقوم الإدارة بتحديد أسس الضريبة، لكن العدالة الضريبية تستوجب صدق وسلامة البيانات الواردة في التصريح وهو النظام الذي أخذ به المشرع الجزائري.

1 سالم محمد الشوابكة، المالية العامة والتشريعات الضريبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2015، ص 69 .

2 الضريبة: مصدر من مصادر الإيرادات العامة للدولة تؤخذ بصورة مبلغ من النقود يؤديه المكلف جبراً وبصفة نهائية، من دخله وأرباحه التي حققها وذلك بمهدف تحقيق النفع العام. لمزيد من التفاصيل أنظر: الجندي حسني، القانون الجنائي الضريبي، الجزء الأول، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص14

3 محرز محمد عباس، المرجع السابق، ص 156.

4 رنا أديب مندر، مفهوم الضريبة (تعريفها، أشكالها)، قسم الإدارة الهندسية و الإنشاء، كلية الهندسة المدنية، جامعة دمشق 2005-2006 ص 27.

- التحصيل بالعودة إلى المنبع وذلك عن طريق دفع الضريبة من الغير نيابة عن المكلف كما هو الحال بالنسبة للضريبة على الرواتب والأجور فرب العمل هو من يقوم بدفعها مباشرة.
- الجباية بلصق الطوابع أين تستوفى الضريبة من فئات مختلفة وذلك بدفع حق الطوابع الملصقة ومثال على ذلك الطوابع الملصقة على رخص السياقة بطاقات التعريف الوطنية إضافة إلى الطوابع التي تلصق على الأحكام التي تصدرها المجالس القضائية والمحاكم عامة...إلخ.

ثانيا: أهداف وأهمية التحصيل الضريبي

إن للعملية الجبائية أهمية بالغة في العديد من المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وتسعى إدارة الضرائب في هذا الصدد من وراء عملية التحصيل إلى تحقيق عدة أهداف.

1. أهداف التحصيل الضريبي

تعتبر الضرائب من أهم الموارد المالية للدولة حيث تزود الخزينة العمومية بمختلف إيراداتها وهذه الأخيرة تقوم بدورها بتغطية مختلف النفقات العامة وتسعى لتحقيق التوازن الاقتصادي والاجتماعي ومن هنا يمكننا أن نستخلص أهم الأهداف التي تسعى لتحقيقها الدولة من وراء عملية التحصيل¹ :

- الحفاظ على الاقتصاد الوطني بالتمويل المتواصل لميزانية الدولة.
- تحصيل الضريبة سنويا كونها من أهم إيرادات الدولة يساهم في تحقيق التوازن بين الإيرادات العامة للدولة ونفقاتها.
- منع التهرب من دفعها عن طريق مختلف العقوبات التي تقرها الدولة.
- كما أن بواسطة التحصيل تستطيع المصالح المؤهلة قانونا تحويل المبالغ الضريبية المتأتية من أموال وممتلكات المدينين إلى خزينة الدولة.
- - يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية في الدول النامية وذلك بزيادة الادخار من خلال الحد من الاستهلاك غير الضروري وذلك بفرض ضرائب مرتفعة وتحصيلها بأنجع الطرق والوسائل وتستعمل في هذه الحالة كأداة لتشجيع الاستثمار من خلال منح الإعفاءات و التخفيضات.
- -إعادة توزيع الدخل الوطني لفائدة الفئات الفقيرة محدودة الدخل.
- -إخضاع بعض من السلع الضارة بالصحة العمومية والمؤدية إلى أمراض صحية إلى ضرائب عديدة ومرتفعة بهدف الحد من استهلاكها.

¹ وكواك عبد السلام، فعالية النظام الضريبي في الجزائر (دراسة حالة بقباضة قمار ولاية الوادي)، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص دراسات محاسبية وجباية معمقة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011-2012، ص 76 .

2. أهمية عملية التحصيل

- للتحصيل الضريبي أهمية بالغة تتمثل في عدة عناصر من أهمها الآتي¹:
- تعد الضرائب من أهم الموارد المالية التي تساهم في تمويل ميزانية الدولة و الجماعات المحلية.
 - تعد مرحلة التحصيل هي أهم مرحلة لسببين، حيث يتم جمع الحصيلة المقدرة مسبقاً كما أنها تجعل جميع الخطوات السابقة بلا قيمة إذا لم تكتمل عملية التحصيل.
 - إن فشل العملية الجبائية، لأي سبب كان ، يضر بالخزينة العامة وقد يؤدي إلى عجز في الميزانية².
 - لا تلجأ الدول إلى القروض، لأن عملية التحصيل تساعد على تحقيق الاكتفاء الذاتي.
 - يؤدي نجاح عملية التحصيل إلى لجوء الدول إلى الاستثمارات المعززة للتنمية.

الفرع الثاني: مصادر وإجراءات التحصيل الضريبي

يتم التطرق في هذا العنصر لكل من مصادر وإجراءات التحصيل الضريبي

أولاً: مصادر التحصيل الضريبي

يؤدي الاختلاف في دافعي الضرائب حتماً إلى تنوع الأموال التي تُفرضها عليهم الضريبة، بحيث يمكن فرض الضريبة على إجمالي الدخل، ويمكن أيضاً فرضها على أرباح الأعمال، وهذا في الحالة التي يكون فيها دافع الضرائب شخصاً اعتبارياً. يمكن الحصول عليها من القيمة المضافة.

1. الضريبة على الدخل الإجمالي (IRG)

يُعرّف الدخل على أنه أي أموال نقدية قابلة للقياس يتلقاها الفرد على أساس منتظم، و من مصدر مستمر أو دائم. يتم فرض ضريبة سنوية واحدة على هذا الدخل، يخضع إجمالي صافي الدخل لجميع العناصر لهذه الضريبة على الأصناف التالية:

- ✓ الأرباح الصناعية والحرفية
- ✓ أرباح المهن غير التجارية.

¹ واكواك عبد السلام، مرجع سابق ص 70.

² العلي عادل، المالية العامة و القانون المالي و الضريبي الطبعة الثانية دار إثراء للنشر و التوزيع، الأردن 2011 ص 172

- ✓ عائدات الاستثمارات الزراعية.
- ✓ الإيرادات المحققة من إيجار الملكيات المبنية وغير المبنية كما تنص المادة 42 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة.
- ✓ الرواتب، والأجور والمعاشات والإتاوات.
- ✓ الدخل الناتج عن تأجير العقارات المبنية وغير المبنية، على النحو المنصوص عليه في المادة 42 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة.

2. الضريبة على أرباح الشركات (IBS)

تمثل أرباح الشركات الأرباح والدخل الذي تحققه المؤسسات والأشخاص الاعتباريون ، عندما يتم فرض ضريبة عامة سنوية واحدة ، نسبية وتصريحية ، وتخضع هذه الضريبة لصافي الربح المحدد وفقاً لنتيجة مختلف العمليات ، مهما كانت طبيعتها المحققة من طرف كل مؤسسة ، مؤسسة وموكلة إلى جميع الأشخاص المذكورين في المرسوم من قانون الضرائب المباشرة والضرائب المماثلة.

3. الرسم على القيمة المضافة (TVA)

تعرف على أنها ذلك الفرق بين قيمة السلع عند إنتاجها وقيمة تلك السلع عند تداولها أو تبادلها أو استهلاكها، وتعتبر الأخيرة نوعاً من الضرائب المباشرة. تخضع معاملات البيع والأعمال والخدمات العقارية بخلاف تلك الخاضعة لرسوم خاصة، والتي تكون ذات طبيعة صناعية أو تجارية أو مهنية والتي تتم عادة في الجزائر بصفة اعتيادية كما تخضع لها كذلك عمليات الاستيراد.

ثانياً: إجراءات التحصيل الضريبي

يتم التطرق في هذا العنصر للإجراءات التي يتم على أساسها التحصيل الضريبي:

1- تكوين الملف الجبائي

يقوم الأشخاص مهما كانت صفتهم طبيعيين أو معنويين بتكوين ملف جبائي يودع لدى مفتشية الضرائب التابعة للمنطقة التي سوف يزاولون بها نشاطهم ويتضمن الملف ما يلي:

أ. بالنسبة للأشخاص الطبيعيين

- ✓ التصريح بالوجود.
- ✓ نسخة من السجل التجاري.

✓ شهادة الإقامة.

✓ شهادة الميلاد الأصلية.

✓ نسخة من عقد الكراء أو ملكية المحل التجاري.

ب. بالنسبة للأشخاص المعنويين:

✓ التصريح بالوجود.

✓ شهادة الميلاد الأصلية للمسير وشركائه.

✓ نسخة من القانون الأساسي.

✓ عقد الكراء أو الملكية.

✓ شهادة الإقامة للمسير وشركائه.

ملاحظة: إذا بدأ المكلف نشاط تجاري دون التصريح بالوجود لمدة شهر فتمتلك مصالح مفتشيات الضرائب الحرية المطلقة في تحديد مبلغ الغرامة المالية حتى تحديد سنوات النشاط.

2-سندات التحصيل:

لا يجب تحصيل الضريبة إلا بوجود واقعة منشئة لها أي نشوء الدين في ذمة المكلف بالضريبة التي يحددها القانون كتوزيع الأرباح والأسهم والسندات أو الحصول على ربح تجاري، حيث تعمل الإدارة على تحديد المبلغ الواجب دفعه من طرف المكلف ومن خلال هذا يتضح لنا الفرق بين الواقعة المنشئة للضريبة اللازمة للتحصيل وتحديد مقدارها. لا يمكن للقباض أن يقوم بعملية التحصيل إلا بوجود سند رسمي وتمثل السندات في:

أ- **الجداول العامة:** هي كشوف عامة واسمية خاصة بالمكلفين بالضرائب والرسوم هذه الجداول محررة من طرف المركز الجهوي للإعلام الآلي حسب القائمة الموضوعية من طرف المفتشية المعنية، تضم هذه الجداول معلومات أساسية عن المكلف بالضريبة و تشمل (الاسم، اللقب، العنوان، طبيعة الضريبة...) وجزء مخصص للتسبيقات والتسديدات وجزء آخر خاص بالمعلومات والمتابعات.

ب- **الجداول الفردية والجماعية:** تشمل قائمة المكلفين بالضريبة مضافا إليها بعض التعديلات في القائمة تحرر من طرف رئيس مفتشية الضرائب التابعين له إقليميا وقد تضم مجموع الضرائب لشخص واحد وبذلك يكون جدول فردي، وقد يضم عدة أشخاص ونوع واحد من الضرائب ويكون جماعي لعدة سنوات. توضع هذه الجداول قيد التحصيل بعد ترخيصها في جدول يدعى

(D41) تثبت كل شهر محررة من طرف رئيس المفتشية مصادق عليها من طرف القابض ثم يرسل إلى المديرية الولائية للضرائب للمعاينة ووضعه قيد التحصيل الضريبي.

ثالثا: التحصيل الضريبي وعلاقته بالإدارة الإلكترونية

شهدت المديرية العامة للضرائب في السنوات الأخيرة العديد من الإصلاحات الهيكلية والتنظيمية، والهدف منها هو إضفاء طابع العصرية على المصالح التابعة لها وكذا العمليات التي تقوم بها وذلك بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال هذه الدراسة سنتطرق إلى مخطط عصرية الإدارة الضريبية، طبيعة نظام المعلومات الضريبي وتطبيقات الإدارة الإلكترونية في الرقابة والتحصيل الضريبي وفق الآتي:

1- مخطط عصرية الإدارة الضريبية

إن المديرية العامة للضرائب بالجزائر تسعى لعصرية إدارتها من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بهدف تسهيل عملياتها كالرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي وغيرها، وتمكين المكلفين بالضريبة من القيام بإجراءاتهم الإدارية المتمثلة في التصريح والدفع عن بعد، ولكي يتحقق هذا المسعى يجب من توفر عنصرين هما: وضع أهداف إستراتيجية وكذا إقامة بنية تحتية لنظام معلوماتي للإدارة الجبائية العصرية، وستتطرق إليهما كآآتي¹:

أ. الأهداف الإستراتيجية الواجب تحقيقها في عصرية الإدارة الضريبية :

تهدف المديرية العامة للضرائب من خلال عصرية إدارتها الضريبية إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:

- ✓ تقديم للمديرية العامة للضرائب الدعم الإداري للإدارة الإلكترونية في مجال تكنولوجيا المعلومات قصد إتمام مهامها وبلوغ أهدافها؛
- ✓ ضمان الحماية للمعطيات من خلال اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصالات المناسبة؛
- ✓ تقديم تطبيقات بسيطة الاستعمال تسمح للمستخدمين بممارسة مسؤولياتهم بالفاعلية والنجاحة المطلوبين؛
- ✓ ضمان وجود المعطيات الصحيحة لمجمل المستخدمين المؤهلين؛
- ✓ ضمان تكوين مناسب في مجال الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصالات لفائدة المستخدمين؛

¹ علي عزوز وإيمان بخلف نحو حكومة إلكترونية في الجزائر-افاق وتوجهات دراسة حالة المدرسة العامة للضرائب الملتقى الدولي السادس حول متطلبات و تحديات إرساء حكومة إلكترونية في الجزائر على ضوء التجارب الدولية جامعة الجبلاني بونعامة خميس مليانة 27-26 أبريل 2017 ص10

- ✓ إعداد تدابير تهدف إلى المحافظة على مستوى المعارف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لفائدة الموظفين وكل حسب مسؤوليته؛
 - ✓ تبسيط الإجراءات لاسيما تلك المطبقة من طرف المكلفين بالضريبة من خلال فتح فضاءات على شبكة الإنترنت تسمح لهم بتقديم تصريحاتهم عن بعد وكذا بالدفع الإلكتروني؛
 - ✓ البحث على تحسين الأداء من خلال التدقيق المستمر للأنظمة المعمول بها.
- ✚ مما سبق نلاحظ أن المديرية العامة للضرائب تحاول بناء علاقة شراكة مع المكلفين بالضريبة ذات مصداقية وبكل ثقة مع تعزيز عمل المديرية في مجال الرقابة وتعزيز وسائل مكافحة التهرب الضريبي وقدراتها في مجال التحصيل، ولذلك يجب عليها الاعتماد على نظام معلوماتي قوي وقابل للتطوير من أجل تعزيز كفاءة الإدارة وحوكمتها بهدف زيادة المددود الضريبي وتلبية الاحتياجات العملية للمكلفين بالضريبة.

2- البنية التحتية لنظام الإدارة الإلكترونية في الجباية العصرية

باشرت المديرية العامة للضرائب على وضع حيز التنفيذ "النظام المعلوماتي الجبائي" الذي هو في طور التجسيد، حيث شهد المشروع إعادة الانطلاق في مرحلة التأطير بتاريخ 29 جانفي 2013، وانطلقت مرحلة التقارب في 22 جوان من سنة 2014 والتي عرفت نوعا من التأخير بسبب تعقيد هذه المرحلة حيث تم الأخذ بعين الاعتبار جميع المناهج الكبرى المتضمنة في المشروع، وقد تم المصادقة من طرف لجنة القيادة على جميع التسليمات المحددة في مرحلة التقارب.

وقد أوكلت المهمة إلى فريق مشروع المديرية العامة للضرائب مع خبراء الشركة الإسبانية "إندرا"، ويتكفل كل فريق بالجزء الذي يخصه من خلال مناهج الوظيفة، بالإضافة إلى عمل خمس ورشات أخرى (إدارة النظام، الشبكات، التأهيل و الأمن، تسيير البيئات وتسيير المنشآت القاعدية). ويشمل مشروع عصرنة الإدارة الجبائية على جوانب تقنية وأخرى عملية وهي :

أ- الجوانب التقنية:

أخذ الفريق التقني لتحديث وعصرنة النظام الجبائي على عاتقه الجوانب ذات الصلة بتنفيذ البيئات وذلك كما يلي:

❖ **تنصيب الأنظمة:** يتشكل نظام المظهر من عدة بيئات وكل بيئة ناتجة عن عدة أنظمة تتوافق مع مختلف المكونات التطبيقية؛

❖ **البيئات:** التي وضعتها الفرق التقنية والفرق التابعة للشركة الإسبانية " إندرا " للمديرية العامة للضرائب هي كما يلي:

✓ فضاء المعطيات؛

✓ بيئة التطوير والتأهيل؛

- ✓ وضع وتنصيب نظام تسيير قواعد بيانات البيئة وخلق الآلات الافتراضية وصيانتها؛
- ✓ وضع وتنصيب أداة النسخ الاحتياطي VMware لـ v data Protector
- ✓ إنجاز النسخ الاحتياطي والاستعادة؛
- ✓ نشر تطبيق الحماية من الفيروسات كاسبارسكي Security Kaspersky v10 Endpoint؛
- ✓ وضع نظام يسيير مراقبة التحديث ونظام تسيير ميكروسوفت Update Wsus Microsoft
- ✓ صيانة قاعدة البيانات ودعم لفريق المشروع؛
- ✓ تنصيب نظام التسيير الجبائي SGF لاختياره مع قاعدة البيانات؛
- ✓ التدقيق في تركيبات الشبكات وعتاد الإعلام الآلي لمراكز الضرائب.
- ✓ إعداد الجزء التقني من دفتر الشروط المتعلق بتحديث قاعدة بيانات التطوير لإنقاذ قاعدة البيانات المتواجدة التي لم تعد تستجيب للضبط؛
- ✓ مسك وبرمجة اثنان وثلاثين ورشة مع المصممين لتجهيزات المستقبل "مركز حساب المديرية العامة للضرائب

ب- الجوانب العملية:

- تمحورت الإجراءات الحديثة في المجال العملي حول الأخذ بعين الاعتبار لجميع الوظائف والضرائب الضرورية لانطلاق و سير مركز الضرائب بما أن الأمر يتعلق بالشروع في انطلاق موقع نموذجي لصنف مركز الضرائب، وتم معالجة جميع الوظائف والضرائب المصادق عليها من طرف المديرية العامة للضرائب كما يلي:
- مخطط المحاسبة
 - توزيع الرسم على النشاط المهني لكل بلدية في مرحلة التعديل؛
 - التحصيل بمختلف الكيفيات كصك، دفع، حساب ونقد؛
 - نموذج تنظيمي للمديرية العامة للضرائب مقنن بالنسبة لتطبيقه الهدف SAP ؛
 - ترحيل المعطيات والإجراءات؛
 - تحديد المؤشرات الرئيسية للأداء الوظيفي (KPI وضع لوحة المراقبة) طبقا لإستراتيجية المديرية العامة للضرائب؛
 - أخذ بعين الاعتبار في التطبيق للرسم على القيمة المضافة حسب كل نسبة ووضع للتطبيق تصريح جديد G50 (وعاء التصفية، قرض الرسم على القيمة المضافة، الرقابة الرسمية) ؛
 - بقاء في طور الإنشاء الغرامات والامتيازات الجبائية؛
 - الأخذ بعين الاعتبار للضريبة على الدخل الإجمالي للأجراء في التصريح الجديد. G50

✚ مما سبق يظهر لنا أن عصرنة الإدارة الجبائية يخلق أسلوب عمل التبادل الإلكتروني للمعطيات بدل أسلوب تبادل الاستثمارات لتسهيل وتدعيم وتوثيق التصاريح والأداء.

3- نظام المعلومات في التحصيل الضريبي

يعد نظام المعلومات الضريبي عاملاً أساسياً في الإدارة الجبائية، وهذا راجع للدور الذي يقوم به في معالجة البيانات والمعلومات الضريبية، ويسهل في العمليات الجبائية كالرقابة والتحصيل الضريبي، لهذا سنحاول في هذا الجزء التطرق إلى تعريف نظام المعلومات الضريبي، ومتطلبات بناء نظام المعلومات الضريبي ومكوناته.

أ- تعريف نظام المعلومات الضريبي :

تعد نظم المعلومات الضريبية الجزء الأساس والمهم في إنجاز العمل الضريبي بكفاءة وفعالية، إذ أنها تساعد على حصر وتجميع البيانات من مصادر داخل المديرية العامة للضرائب وخارجها، ثم يقوم بمعالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة تستخدم لتحديد دخول المكلفين الخاضعة للضريبة وإجراء عمليات التحاسب الضريبي. وهناك العديد من التعاريف لنظام المعلومات الضريبي، نذكر منها ما يلي¹:

- ✓ يعرف نظام المعلومات الضريبي بأنه عبارة عن أحد مكونات التنظيم الضريبي الذي يختص بجمع البيانات الضريبية الملائمة وتبويبها ومعالجتها وتحليلها وتوصيلها، لاتخاذ القرارات للأطراف الخارجية منها والداخلية.
- ✓ نظام المعلومات الضريبي هو نظام قائم بذاته يتكون بدوره وككل نظم المعلومات الأخرى من عدة نظم فرعية تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتناسقة ومتبادلة، بهدف توفير المعلومات المفيدة للإدارة، وبما يخدم تحقيق أهدافها.

يلاحظ أن التعريفين السابقين قد ركزا على تعدد العناصر المكونة لنظام المعلومات الضريبي وحالة الترابط والتفاعل بين أجزائه، ولكنه لم يبين الهدف منه.

- ✓ نظام المعلومات الضريبي هو مجموعة من العمليات التي تقوم بها الإدارة الضريبية في معالجة البيانات الضريبية وتحويلها إلى معلومات ضريبية بعد إنجاز مجموعة من الإجراءات المتعلقة بجمع وتصنيف وخرن البيانات لأغراض إجراء التحاسب الضريبي بموجبها، للتوصل إلى صياغة بيان بالموقف الضريبي للمكلف.

¹ علي غانم شاكر وعبيد الخفاجي أثر نظام المعلومات في زيادة الإيرادات الضريبية (بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب) مجلة محاسبة ومالية المجلد 12 العدد 38 الفصل الأول جامعة البصرة الأهلية بغداد العراق 2017 ص 179

ما هو ملاحظ من خلال هذا التعريف الأخير أنه وبالإضافة إلى كونه قد ركز على تعدد العناصر المكونة للنظام وحالة الترابط والتفاعل بين أجزائه، فقد بين الهدف منه والمتمثل بإجراء عمليات التحاسب الضريبي للوصول إلى بيان الموقف الضريبي للمكلف. وبالتالي فنظام المعلومات الضريبي: هو عبارة عن مجموعة نظم فرعية متكاملة تعمل على تحويل البيانات الضريبية إلى معلومات ضريبية، يستطيع من خلالها إجراء عمليات التحاسب الضريبي ليظهر بيان الموقف الضريبي للمكلف.

ب- متطلبات بناء نظام المعلومات الضريبي:

من أجل إنشاء نظام معلومات ضريبي ينبغي مراعاة العوامل الآتية¹:

1. طرائق جمع البيانات: الأساليب المستعملة للوصول إلى البيانات الضريبية عن مصادر دخول المكلفين.
2. الدقة: أن تكون البيانات التي يتم الحصول عليها دقيقة ومعدة بشكل صحيح؛
3. العمر الزمني للبيانات: تتسم البيانات بالحدأة ومن ثم القدرة على تجميعها وفرزها ومن ثم توفير المعلومات المفيدة لاتخاذ القرار الضريبي؛
4. التكامل: توافر قدر كاف من المعلومات الضرورية بالنسبة للحصر الضريبي؛
5. الإيجاز: أن تكون المعلومات موجزة ووفق الأنشطة المخطط لها؛
6. توافر المعلومات: أن تكون المعلومة متوافرة ومن السهل الحصول عليها.

ت- مكونات نظام المعلومات الضريبي:

يتكون نظام المعلومات الضريبي من أربعة وحدات هي: وحدة البيانات الداخلة (المدخلات)، وحدة العمليات التشغيلية والتخزين، وحدة المعلومات الخارجة (مخرجات) ووحدة التغذية المرتدة بالمعلومات (التغذية العكسية)، وفيما يلي توضيح موجز لمكونات كل وحدة وكيف تتفاعل مع الوحدات الأخرى²:

- وحدة البيانات الداخلة (المدخلات):

تقوم هذه الوحدة باستقبال البيانات الداخلة إلى نظام المعلومات سواء كانت في صورة كشوف ورقية أو بطاقات أو شرائط مختلفة حسب طبيعة النظام ذاته، فإذا كان النظام يدويا فتكون في شكل كشوف ورقية، أما إذا كان آليا أو إلكترونيا فتكون على شكل

¹ عبد خالد حامد استخدام نظم المعلومات الضريبية وانعكاساتها على الحد من التهرب الضريبي المؤتمر العلمي الأول حول دور العلوم المحاسبية و المالية في النهوض بواقع المؤسسات الاقتصادية في العراق المعهد العالي للدراسات المالية و المحاسبية جامعة بغداد العراق يومي 8-9 مارس 2011ص43.

² عبد الحليم الحمزة الفحص الضريبي الإلكتروني كأداة عمل الإدارة الضريبية نحو نموذج لنظام معلومات الإلكترونية في الإدارة الضريبية في الجزائر مجلة دراسات جبائية العدد12 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تبسة الجزائر جوان 2018 ص 102

بطاقات أو شرائط أو نحو ذلك، ويقوم الموظف المختص بتبويب هذه البيانات تمهيدا لتخزينها في وحدة التخزين الخاصة بها ترد إلى وحدة البيانات الداخلة في نظم المعلومات على مستوى مصلحة الضرائب ما يلي :

- ✓ **بيانات أساسية إحصائية** مثل: اسم المصلحة، رقم الملف، اسم الممول، عنوانه، نشاطه، مهنته، رقم البطاقة الضريبية رقم الملف الضريبي وحدود الإعفاءات إلى غير ذلك من البيانات ذات الطابع الإحصائي؛
- ✓ **بيانات الذمة المالية** وتتضمن بيانات عن ثروة الممول من واقع إقرار الذمة المالية الذي يقدمه إلى الجهات المختصة بتلقي مثل هذه الإقرارات والذي يجب أن يرسل منه صورة إلى مصلحة الضرائب، كما أنه يضاف إلى هذه البيانات أي تغيرات قد تطرأ على هذه الثروة، وتعتبر هذه البيانات ضرورية في تقدير وعاء الضريبة؛
- ✓ **بيانات عن الإقرار الضريبي للممول** وتشمل إيراداته وتكاليفه المتعلقة بأنشطته المختلفة؛
- ✓ **بيانات عن نتائج الفحص الضريبي**، وتشمل كافة البيانات التي قام الفاحص بالحصول عليها خلال مرحلة الفحص سواء من داخل منشأته أو من خارجها أو ما يرد إلى مصلحة الضرائب من جهات أخرى؛
- ✓ **بيانات عن الوعاء الضريبي** ويضاف إليها أي بيانات أخرى واردة من جهات أخرى؛
- ✓ **بيانات عن متابعة التحصيل** حيث تقوم شعبة الحجز والتحصيل بإرسال أي بيانات إلى مركز المعلومات عن حركة ما سدده الممول ومقدار المستحق عليه .

- وحدة العمليات وتخزين البيانات

ويتم في هذه الوحدة ما يلي:

- ✓ تخصيص ملف أو موقع لكل ممول يقسم داخليا إلى عدة مواقع فرعية؛
- ✓ خصص كل موقع فرعي لكل نوع من البيانات السابق الإشارة إليها؛
- ✓ يتم تبويب وتصنيف البيانات قبل تخزينها في المواقع وفقا لأسس معينة حسب طبيعة المعلومات المطلوبة.
- ✓ تنفيذ مجموعة من العمليات الحسابية والتحليلية على البيانات المخزنة في المواقع حسب برامج مخططة وذلك لإخراج المعلومات اللازمة.

- وحدة المعلومات الخارجة (مخرجات):

تختص هذه الوحدة بنقل أي معلومات من مواقع البيانات والمعلومات المخزنة في الوحدة السابقة إلى الفاحص أو غيره وتقسم هذه المعلومات إلى مجموعتين:

- ✓ معلومات دورية نمطية ويمكن تصميم لها نماذج موحدة؛

✓ معلومات غير دورية خاصة.

ويجب وضع نظام لكيفية توصيل تلك المعلومات إلى مستخدميها في الوقت المناسب لا سيما الدورية منها، حيث يمكن لشاغل نظام المعلومات أن يعرف مقدما متى تطلب منه ليجهزها في الوقت المناسب.

- وحدة التغذية المرتدة بالمعلومات (التغذية العكسية):

تختص بتوصيل معلومات مرتدة إلى وحدات المدخلات وتمثل نتيجة اتخاذ قرار معين أو أداء عمل معين، ومن أهم تلك المعلومات المرتدة نتيجة الفحص وتقدير الوعاء الضريبي، والتي يجب أن ترسل لتحفظ في ملف الممول ويبلغ بذلك مصلحة الحجز والتحصيل.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر

سنقوم في هذا المبحث بعرض بعض الدراسات السابقة بالعربية و الأجنبية لإثراء الموضوع في جوانبه التطبيقية ، بالتطرق إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض البلدان .

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

سنطرق في هذا المطلب الى بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحصيل الضريبي في الجزائر حيث نستعرض أهم الدراسات ذات العلاقة بموضوع دراستنا ومقارنتها بالدراسة الحالية.

الفرع الأول: الدراسات السابقة بالعربية

شملت مجموعة من الدراسات ضمت في مجملها على سبيل الحصر ما يلي:

- دراسة (عبده نعمان الشريف، 2009)، بعنوان¹: الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات - دراسة حالة حول مجلس التعاون الخليجي " هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مشروع الحكومة الإلكترونية، وبيان المفهوم العام لها، مع الوقوف على دور الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية جديدة تساعد على إعادة النظر في دور الدولة ووظائف مؤسساتها وهيئاتها وهيكلها، ودراسة تأثير الأعمال الإلكترونية على الأعمال التقليدية للنظام الإداري للدولة. أما الدراسة التطبيقية، فقد شملت عرض حالة دول مجلس التعاون الخليجي، للوصول إلى صورة لما ستحدثه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية من تغييرات. تمثلت نتائج الدراسة في الآتي:
- أن الحكومة الإلكترونية تصلح لأن تكون استراتيجية متكاملة للتغيير.
- تعمل على إعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها بشكل فاعل.
- دراسة عماري سمير، (2017)، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي-دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية"²-هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها

¹ عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات -دراسة حالة مجلس التعاون الخليجي-، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص: إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008-2009.

² عماري سمير، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية-، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016-2017.

- الثلاثة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، تم استخدام المنهج الوصفي ، وقد عمل الباحث على جمع البيانات الخاصة والمعلومات من خلال الاستعانة بأسلوب المقابلة مع بعض أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى توزيع استبيان على جل عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية ومساعدتهم بالجامعات الجزائرية محل الدراسة البالغ عددهم (268) فرد، تم توزيع ما يقارب 448 استبيان، وتم استرداد 304 توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ أهمها:
- أن هناك مستوى متوسط لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية محل الدراسة.
 - مستوى متوسط لأداء الجامعات الجزائرية .
 - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة.
 - دراسة رحمانى سناء،(2017)، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة كوندور برج بوغريج¹ :
 - هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، بحيث تم التعرض في الجانب النظري إلى الإدارة العام للإدارة الإلكترونية وتسيير المؤسسة في ظلها، وكذا الوظائف الإلكترونية للمؤسسة، أجريت الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة إنتاج الأجهزة الكهرو منزلية والإلكترونية برج بوغريج. تم الاعتماد على جمع البيانات وأسلوب الملاحظة والمقابلة، وتوزيع استبيان. وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي :
 - أن هناك مستوى مقبول من توافر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور.
 - هناك مستوى أعلى فيما يخص توفر العنصر التقني من العنصر البشري.
 - كما تبين أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين تسيير مؤسسة كوندور، بحيث أن الرقابة كانت أكثر وظيفة ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسينها.
 - درجة مساهمة العنصر البشري في تحسين تسيير المؤسسة أكبر من مساهمة العنصر التقني.
 - دراسة أحمد فتحي محمد الحيت،(2001)، بعنوان: "أثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية البنوك وكفاءتها²:"

¹ رحمانى سناء، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة كوندور برج بوغريج-، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017.

² أحمد فتحي محمد الحيت، أثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية البنوك وكفاءتها، أطروحة دكتوراه، قسم الإدارة وإدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة عمان الدولية، الأردن، 2012.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية وكفاءة البنوك العاملة في الأردن، تم اختيار البنوك العاملة في الأردن لإجراء الدراسة عليها والبالغ عددها 81 بنكا، تم أخذ هذه البنوك كمجتمع للدراسة، أما وحدة المعاينة فتمثلت في المديرين ورؤساء الأقسام في هذه البنوك. وفي هذا السياق، تم توزيع 486 استبيان على موظفين يشغلون مواقع وظيفية في الإدارة العليا والوسطى في البنوك محل الدراسة.

توصلت الدراسة إلى :

- أنه يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية البنوك العاملة في الأردن.
- اتجاهات عينة الدراسة نحو وظائف الإدارة الإلكترونية كانت إيجابية، وكانت درجة تطبيق جميع أبعادها مرتفعة في البنوك العاملة في الأردن.
- اتجاهات عينة الدراسة جاءت إيجابية نحو كفاءة وفاعلية البنوك وتراوح بين مرتفعة ومتوسطة فيما يخص الأبعاد.
- دراسة فرخة ليندة، (2017)، بعنوان: "دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات"¹ - دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج جيغل هدفت الدراسة إلى اختبار دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، حيث تم تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والمتمثلة في:
 - التوظيف الإلكتروني، التسجيل الإلكتروني للحضور والانصراف، إدارة الأداء إلكترونيا، نظام المرتبات الإلكتروني والتدريب الإلكتروني.
- قسمت تنافسية المؤسسات إلى خمسة أبعاد هي: الإبداع، الجودة، التكلفة، الحصة السوقية والربحية. أما الجانب الميداني للدراسة، تم توزيع ما يقارب 220 استبيان على الموظفين، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي واختبار مدى صحة الفرضيات الموضوعية. توصلت النتائج الميدانية إلى:
 - أن الشركة الإفريقية للزجاج تملك إدارة إلكترونية للموارد البشرية لكنها لا تطبق أبعادها بنفس الأهمية.
 - للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية دور إيجابي في تنافسية الشركة.
- دراسة السعدي أمين خليل أمين، (2011)، بعنوان: "أثر التوجه الريادي وتبني الأعمال الإلكترونية على أداء المصارف العاملة في الأردن"

هدفت الدراسة إلى :

تحليل أثر التوجه الريادي وتبني الأعمال الإلكترونية على أداء المصارف العاملة في الأردن، وأيضا التعرف على العلاقة بين التوجه الريادي وتبني الأعمال الإلكترونية في تلك المصارف. بلغ عدد المؤسسات محل الدراسة (المصارف) 23 مؤسسة، تم

¹ فرخة ليندة، "دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات أطروحة مقدمة لأستكمال متطلبات دكتوراه في إدارة الموارد البشرية -دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج جيغل (2017).ص 75

- أخذ عينة من هذه الأخيرة قدرت بـ 145 مديري الإدارات العليا ومديري الفروع في المصارف المبحوثة، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها :
- وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة القوى بين التوجه الريادي بأبعاده الثلاث وتبين الأعمال الإلكترونية ببعديه، كما تبين الأعمال الإلكترونية قدرة على تفسير الأداء الذاتي للمصارف العاملة في الأردن.
 - المصارف العاملة في الأردن تملك توجهها رياديا وبدرجة مرتفعة وأن لذلك التوجه القدرة على تفسير الأداء الموضوعي والأداء الذاتي لتلك المصارف

الفرع الثاني: الدراسات السابقة بالأجنبية

1. دراسة Mairaj Salim (2002) بعنوان: **The impact of e-commerce on business value in service organisation,**

الخدمية¹: تنتمي هذه الدراسة إلى علوم إدارة الأعمال في إطار دكتوراه في جامعة الهند، وتتناول تأثير التجارة الإلكترونية على قيمة الأعمال في المنظمات الخدمية، حيث تعتمد الدراسة على القطاع الخدمي من جهة والدراسات المالية والتأمين والترفيه والبرامج الخاصة بنظام الاتصالات الذي يساعد في سير الأعمال الإلكترونية. فالباحث أشار إلى أن التجارة الإلكترونية تعتمد على جميع المعاملات التي تنطوي على نقل المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا بهدف تطوير المنتجات والخدمات المقدمة، وأيضا إبراز طريقة دفع هاته المنتجات أو الخدمات عن طريق الشبكات الإلكترونية. أعتبر الباحث أن أهم عامل مساعد للنهوض بالتجارة الإلكترونية هو الشبكة العنكبوتية التي تسهل كافة المعاملات المالية والغير مالية، وكان التساؤل الرئيسي للدراسة: إلى أي مدى يمكن أن تحقق التجارة الإلكترونية قيمة مضافة للمنظمات الخدمية.

2. دراسة بعنوان: (Abdelkader Ben El Maat 2013)

Les Technologies de l'information et de la communication facteurs de développement humain (TIC),

"تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) وعوامل التنمية البشرية²: دراسة حالة منطقة مكناس-تافيلالت في المغرب هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق وظائف في المغرب، التي من شأنها أن

¹ Mairaj Salim, **The impact of e-commerce on business value in service organisation**, Thesis of doctorat in philosophie, In buisness administration, Departement of business administration, Faculty of management and research, Aligarh Muslim University, Aligarh India, 2002

² Abdelkader Ben El Maati, **Les Technologies de l'information et de la communication (TIC), facteurs de**

توفر ما يكفي من الدخل وتمكين المواطنين من التواصل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن دراسة توصلت إلى مدى تأثير هذه الأخيرة على الجوانب المعيشية، بحيث تضمن معيشة أفضل من ناحية السكن والضمان الاجتماعي والنقل والوصول إلى درجات الترفيه، بجانب توفير الأموال. تم إجراء دراسة ميدانية على مستوى منطقة مكناس تافيلالت في المغرب، حيث تم أخذ عينة من 842 فرد يشتغلون في شركات (محلات، مقاهي أنترنت، مراكز، إدارة عامة)، تم توزيع استبانة بهدف الإجابة على التساؤل الرئيسي واختبار الفرضيات. توصلت الدراسة إلى:

- أن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويين؛ مستوى اقتصادي أي أن العديد من أفراد العينة ليس لديهم تمكين في استخدامها وأن هناك تسلسل هرمي للوظائف لا يتناسب مع التأهيل والشهادات.
- على المستوى الاجتماعي، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعلت من الخدمات التي تقدمها (الهاتف، الاتصال بالإنترنت،
- الاطلاع على الأحداث الرياضية والسياسية، الشبكات الاجتماعية، الصراف الآلي، خدمات الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية). أنها ترضي المستخدم. إلا أن هناك آثار سلبية لها على المجتمع (من فقدان الوظائف، تخفيض الدخل، الجرائم الإلكترونية، وما إلى ذلك)، وعلى البيئة أيضا.

3. دراسة (Tokdemir , Pacin , Kurfal and Arifo , 2017) بعنوان "How acceptable

مدى قبول استخدام **is the use of e-government services in Turkey** " خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا. "

هدفت الدراسة التعرف إلى العوامل التي تلعب دورا أساسيا في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا، واعتمدت الدراسة المنهج المسحي في جمع البيانات، من خلال استخدام نموذج قياس مدى قبول التكنولوجيا، وتكوين مجتمع الدراسة من عينة تعدادها (529) فردا، وقد أظهرت نتائج الدراسة:

- قبول المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية مع توفر الظروف المناسبة لتطبيقها.
- توفير الثقة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بتحسين وتعميم خدمات الحكومة الإلكترونية، والتعرف إلى احتياجات المواطنين المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المقدمة.

4. دراسة (Oyedemi (2015) بعنوان "ICT and Effective School Management: Administrators Perspective

" من وجهة نظر الإداريين " هدفت الدراسة التعرف إلى وجهات نظر الموظفين الإداريين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في إدارة المدرسة بفعالية في ولاية أوسن بنيجيريا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي ، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين في المدارس الثانوية بولاية أوسن النيجيرية، حيث تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (140) موظفًا إداريًا منهم (40) مديرا و(80) نائب مدير، وقد أظهرت نتائج الدراسة: يوجد اتجاهات إيجابية لدى مديري المدارس ونوابهم تجاه استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المدرسة بفعالية.

يوجد نقص واضح في الأجهزة والأدوات والشبكات في المدارس، وأوصت الدراسة بتقديم التمويل الكافي للمدارس من قبل الحكومة لإمدادها بشبكة الإنترنت وتوفير وسائل الاتصالات الحديثة.

5. دراسة, Ghazi. I. Raho , Others (2015) بعنوان **“ E – Unvironment Based on E – management**

المتحدة. ”هدفت الدراسة التعرف إلى مدى ملاءمة البيئة الإلكترونية للجامعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية – الإمارات العربية والتكنولوجيا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي ، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من عينة من العاملين في كلية العلوم وتكنولوجيا المعلومات، وقد أظهرت نتائج الدراسة: ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ضعف في استخدام الحاسوب والإنترنت. وأوصت الدراسة بضرورة نشر المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، والتأكيد على الفوائد الكبيرة التي يمكن الحصول عليها من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

6. دراسة (Hssnan 2014) بعنوان **“Electronic Management’s Contribution to the Development of Managerial Functions**

الوظائف الإدارية. ”هدفت الدراسة التعرف إلى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الادارية في جامعة جدارا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من (50) عاملاً، واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، وقد اظهرت نتائج الدراسة: توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات والبرامج اللازمة وصناع المعرفة) يساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأوصت كذلك بضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن استخدام الإدارة الإلكترونية يساهم بدرجة كبيرة في التغلب على معوقات العمل الإداري.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

يتم التطرق في هذا المطلب بمقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الفرع الأول : أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

يتم التطرق في هذا الفرع لأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أولاً: أوجه التشابه

إن الهدف من استعراض الدراسات السابقة هو التعريف ببعض الدراسات التي سبق إجرائها في موضوع البحث مع عرضها بطريقة منطقية وتحليلية تأخذ بعين الاعتبار أوجه التشابه. وعليه، تتميز هذه الدراسة عن الدراسات التي تم عرضها سابقاً (عربية وأجنبية) في بعض النقاط والعناصر يمكن إيجازها كما يلي:

- ✓ التركيز على جانب واحد فقط من موضوع دراستنا الحالية، كون الدراسات السابقة إما تتناول المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) أو تتناول المتغير التابع (التحصيل الضريبي)، وبالتالي قلة الدراسات التي تجمع بين الإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.
- ✓ تسليط دراستنا الحالية الضوء على آليات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على المتغير التابع (التحصيل الضريبي) دون التركيز على آليات الانتقال فقط، وهو ما تناولته الدراسات السابقة.
- ✓ ركزت الدراسات السابقة على مستوى الإدارة العليا من مدراء لفرع ورؤساء المصالح، دون المستويات الأخرى، في حين الدراسة الحالية تركز على الموظفين والإطارات من مختلف المستويات كونهم الفئة الأكبر من مجتمع الدراسة، وكون الموضوع يتفق مع المستوى المطلوب، لأن تطبيق الإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي من مسؤولية إطارات وموظفي ومدراء ورؤساء مصالح المركز الجوّاري للضرائب.

ثانياً: أوجه الاختلاف

يمكن أن نستعرض أوجه الاختلافات بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة وذلك من خلال معطيات الجدول رقم (04):

الجدول رقم (1-1): أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة .

العناصر	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
متغيرات الدراسة	جل الدراسات السابقة ركزت على متغير واحد من متغيرات الدراسة: الضرائب والتحصيل الضريبي ، الإدارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بطاقة الأداء المتوازن، أداء المصارف... الخ	تركز على متغيرين أساسيين وهما: المتغير المستقل: "الإدارة الإلكترونية"، والمتغير التابع: "التحصيل الضريبي"، وتعمل على توضيح دور المتغير المستقل في تطوير المتغير التابع.

<p>تهدف الدراسة الحالية إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في عملية التحصيل الضريبي أي عرض الآليات والاستراتيجيات التي تخولها لتحقيق ذلك مع اقتراح نماذج معينة لذلك أيضا.</p>	<p>تهدف الدراسات السابقة إلى أهداف مختلفة وذلك حسب موضوع الدراسة، كدراسة واقع تطبيق احدي المتغيرات أو اقتراح حلول لتفادي مشاكل معينة.</p>	<p>أهداف الدراسة</p>
<p>تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في دراسة الحالة.</p>	<p>اختلف نوع المنهج المعتمد في الدراسات السابقة: - إما المنهج الوصفي فقط؛ -منهج دراسة الحالة؛ -منهج استقرائي؛ -منهج وصفي.</p>	<p>مناهج الدراسة</p>
<p>الدراسة الحالية تركز على المقاييس الذاتية كأسلوب المقابلة الشخصية والتوصل للنتائج</p>	<p>تم الاعتماد على الأدوات الذاتية والموضوعية في الدراسات السابقة من ملاحظة واسقاط النتائج على أرض الواقع كتجربة</p>	<p>أدوات الدراسة</p>
<p>أما الدراسة الحالية فقد ركزت على قطاع خدمي مهم وهو قطاع الضرائب، مع التركيز على مستويات إدارية عليا ووسطى وحتى دنيا.</p>	<p>شملت الدراسات السابقة على: -قطاعات مختلفة من: قطاع التعليم العالي، البنوك، الدول، مجموعة من مؤسسات اقتصادية، دراسة أوضاع اجتماعية... الخ؛ -التركيز على المستويات الإدارية العليا من مدراء.</p>	<p>عينة ومجتمع الدراسة</p>

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على دراستنا الحالية والدراسات السابقة

الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يمكن أن نبرز أهم النقاط التي تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في النقاط التالية:

- تتميز الدراسة الحالية بالحدثة كون الدراسات السابقة أنجزت في وقت مضى أما الدراسة الحالية تعتمد على أحدث ما توصل إليه الباحثين في الفترة الأخيرة، وأحدث المعطيات والمراجع، وهذه الصفة تؤثر على النتائج الخاصة بالدراسة الحالية سواء في الجانب النظري وبناء النموذج أو الجانب التطبيقي؛
- اعتمدت الدراسة الحالية على المقابلة الشخصية وذلك بطرح عدد من الأسئلة للسيد عابد عبد الله رئيس مفتشية الضرائب بجامعة وعدد من الموظفين بينما اعتمدت الدراسات السابقة على الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات.

- ما هو ملاحظ من خلال الدراسات السابقة أنها تتقاطع مع دراستنا إلا في كونها تحمل في عناوينها متغيرات الدراسة مثل الإدارة الإلكترونية، الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي، أما بخصوص الجوانب النظرية والتطبيقية فهي مختلف تماماً عن الدراسة التي نحن بصدد إنجازها سواء من خلال الطرح أو المعالجة، والهدف من وراء سردنا لها هو ببساطة جعل منها أرضية نرتكز عليها في دراستنا.

خلاصة الفصل

إن التكنولوجيا الرقمية أحدثت تغييرات في جميع المنظمات حيث فرضت ثورة المعلومات بكافة أشكالها وتطبيقاتها على المنظمات العمل على تنسيق الجهود لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والبحث في كافة التحديات والمعوقات التي قد تنشأ والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها، وتحديد رؤية مستقبلية وخطوات محددة لضمان نجاح و تطبيق الإدارة الإلكترونية لما لها من فوائد كثيرة في تحقيق أهداف المنظمات بأقل وقت وجهد وتكلفة. و من هذا المنطلق تسعى المديرية العامة للضرائب إلى عصرنه القطاع بالاعتماد على الوسائل الإلكترونية في ذلك وتعتبر الرقابة الجبائية من أهم الإجراءات المخولة للإدارة الضريبية قانوناً، من خلال التطبيق الميداني للقوانين الضريبية بهدف التأكد من صحة التصريحات المقدمة لها لتحديد الوعاء الضريبي الصحيح، وكذا مراقبة المكلفين بالضريبة قبل وأثناء وبعد تأديتهم لواجباتهم الضريبية، بهدف إرساء قاعدة من قواعد الضريبية المتمثلة في العدالة والمساواة بين المكلفين بدليل أن وظيفتها الأساسية هي البحث عن المادة الخاضعة للضريبة واكتشاف الأخطاء، المخالفات والتلاعبات التي يقوم بها المكلفين بالضريبة، لهذا تواجه عملية الرقابة الجبائية العديد من الصعوبات المتعلقة بالنظام الضريبي والإدارة الضريبية والمكلف بالضريبة والمحيط الخارجي وكذا عدم التكامل والتنسيق بين الإدارة الضريبية ومختلف الإدارات الأخرى، وللتخلص من هذه العراقيل والصعوبات وظفت وزارة المالية و المديرية العامة للضرائب جميع الوسائل الهيكلية و البشرية والقانونية لرفع مستوى الرقابة الجبائية وبلوغ الأهداف المنشودة منها .

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدها تم التطرق في الفصل الأول إلى دور الإدارة الإلكترونية في عملية التحصيل الضريبي و الرقابة الجبائية وإظهار العلاقة الموجودة بينهم، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، من أجل معرفة مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي، وتم تدعيم هذه الدراسة بأخذ حالة إحدى المؤسسات وكذا إبراز أهم العمليات التي تتم من خلال تطبيق العمليات التي تتم بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى مساهمتها في تحسين خدمة وعصرية قطاع الضرائب و تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي من خلال دراسة حالة المركز الجواربي للضرائب بجامعة كنموذج للدراسة ، وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين هما :

❖ المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة .

❖ المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

بناء على طبيعة موضوع الدراسة وطبيعة البيانات والمعلومات المراد جمعها ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المقابلة كأداة لجمع المعلومات.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

يتم التطرق في هذا العنصر الى الطريقة المستخدمة في الدراسة والتي تمكننا من الوصول الى النتائج لتحديد كل من مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

اعتمادا على ما تم التطرق إليه في الفصول النظرية من البحث، أردنا التقرب أكثر من ميدان تطبيق هذه المفاهيم على مستوى كل من المديرية العامة للضرائب والمركز الجوي للضرائب بجامعة والذي يعتبر المؤسسة محل الدراسة، تم اختيار هذه المؤسسة وذلك لاهتمامها بالإدارة الالكترونية ومواكبة العصر من خلال التحول من النمط التقليدي الذي يعتمد على الورق الى النمط الرقمي الذي يعتمد على الوسائل التكنولوجية، وستتطرق في هذا المطلب لتحديد كل من مجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: مجتمع الدراسة

1. التعريف بالمديرية العامة للضرائب

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 364 - 07 مؤرخ في 18 ذي القعدة عام 1428 الموافق 28 نوفمبر سنة 2007، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية، فإن المديرية العامة للضرائب مكلفة بما يأتي :

- -السهر على دراسة و اقتراح و إعداد النصوص التشريعية و التنظيمية،
- -ضمان التدابير الضرورية لإعداد الوعاء وتصفية وتحصيل الضرائب والحقوق والرسوم الجبائية، وكذا تحصيل الرسوم والرسوم شبه الجبائية والموارد الأخرى،
- -تعريف وتبسيط الإجراءات الجبائية المتعلقة بتسيير الوعاء والرقابة وبالتحصيل وبالمنازعات الضريبية،
- -إنجاز البرامج الاستراتيجية للعصرنة، وضمان تنفيذها،
- -تطوير ونشر النظام المعلوماتي وإنشاء واجهات وأدوات الاتصال،
- -ضمان التحكم في المشاريع المرجعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال،
- -الإشراف على تحضير الاتفاقيات الجبائية الدولية والاتفاقيات الدولية التي تشتمل على أحكام جبائية والتفاوض بشأنها،
- -تنفيذ الإجراءات اللازمة لمكافحة الغش والتهرب الضريبيين،
- -السهر على التكفل بالمنازعات الإدارية والقضائية المتعلقة بمختلف أنواع الضرائب والحقوق و الرسوم،
- -وضع أدوات التحليل ومراقبة التسيير لمردودية ونجاعة المصالح الجبائية،

• -السهر على تحسين العلاقات بين المصالح الجبائية والمكلفين بالضريبة وتتكون المديرية العامة للضرائب من ثلاثة (3) أقسام:

- -قسم التشريع والتنظيم الجبائين والشؤون القانونية،
- -قسم التسيير والتحصيل الجبائي وعصرنة المنظومات المهنية،
- -قسم الرقابة والتحقيقات الجبائية ،
- أربعة (4) أقسام للدعم والمساندة

- -مديرية الأنظمة المعلوماتية
- -مديرية المستخدمين والتكوين
- -مديرية الوسائل و المنشآت القاعدية وعمليات الميزانية
- -مديرية الاتصال

مفتشية عامة للمصالح الجبائية، يحكمها نص خاص.

وتتضمن أربعة (4)مديري دراسات، تابعة لديوان المدير العام للضرائب.

تنطوي المديرية الجهوية التسع (09) تحت المديرية العامة للضرائب المتواجدة في كل من: الشلف، بشار، البليدة، الجزائر، سطيف، عنابة، قسنطينة، ورقلة و وهران. وتسعى هذه المديرية إلى التنسيق فيما بينها وسيكون محل دراستنا المركز الجوّاري للضرائب بجامعة التابع للمديرية الجهوية للضرائب لورقلة

2. التعريف بالمركز الجوّاري للضرائب بجامعة ومهامه

من خلال الوقوف على الجانب الوصفي والإطار الهيكلي للمركز الجوّاري للضرائب وعليه لا بد من التطرق إلى تعريف المركز وبيان موقعه ثم دراسة المهام من خلال مخطط تفصيلي للمصالح التي تنتمي للمركز.

أ. تعريف المركز الجوّاري للضرائب بجامعة.

هو هيئة إدارية تابعة للوزارة المالية تتمتع إلى حد ما بالشخصية المعنوية، لها طابع المرفق العام، وقد انبثق هذا الهيكل ضمن الإصلاحات التي شهدتها الإدارة الجبائية منذ 2006 وذلك بغرض تحديث عمل الإدارة الجبائية.

وتتمثل مهام المركز الجوّاري للضرائب في التكفل بصغار التجار أي التجار الذين لا ينتمون للنظام الحقيقي والخاضعين للنظام الضريبة الجرافية الوحيدة، ويتكون المركز الجوّاري للضرائب من ثلاث مصالح رئيسية وقباضة ومصالحتين.

- مقر المركز الجوّاري للضرائب بجامعة.

يقع المركز بالجهة الغربية للمدينة جامعة في حي السلام يحده شمالا السكن العمراني وجنوبا المركز الترفيهي العلمي أما شرقا الشارع وغربا طريق الوزن الثقيل

ب. مهام المركز الجوّاري للضرائب بجامعة:

تمثل مهام المركز الجوّاري للضرائب بجامعة في:

* تسيير المؤسسات الفردية الخاضعة للنظام الجزائري؛

* تسيير المستثمرات الفلاحية؛

* تسيير الأشخاص الطبيعيين برسم الضريبة المفروضة على الدخل الإجمالي أو على الذمة المالية وكذا الرسوم المفروضة على

ممتلكاتهم العقارية المبنية وغير المبنية؛

* تسيير المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري والجمعيات أو أي تنظيم آخر برسم الضرائب أو الرسوم المفروضة على الأجر

والرواتب المدفوعة، أو أي جزء آخر من نشاطهم الخاضع للرسم؛

* تسيير المؤسسات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات أو مراكز الضرائب، برسم الضرائب أو الرسوم غير المتكفل بها من قبل

الهياكل الجبائية التي تخضع لها؛

* تمسك وتسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين لاختصاصها؛

* تصدر الجداول وقوائم التحصيل وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتعابنها وتصادق عليها؛

* تتكفل بالجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والحقوق و الرسوم والأتاوى؛

* تنفذ العمليات المادية للدفع والقبض واستخراج النقود؛

* تضبط الكتابات وتمركز تسليم القيم؛

* تبحث عن المعلومات الجبائية وتجمعها وتستغلها؛

* تراقب التصريحات وتنظم التدخلات؛

* تدرس الشكاوى وتعالجها؛

* تتابع المنازعات الإدارية والقضائية؛

* تدرس طلبات التخفيض الإداري؛

* تضمن مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة؛

* تتكفل بالإجراءات الإدارية المرتبطة بالوعاء لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات أو التصريح بكل تعديل؛

* تنظم المواعيد وتسييرها؛

* تنشر المعلومات والآراء لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاص المراكز الجوّارية للضرائب.

يتكون المركز الجوّاري للضرائب من ثلاث (03) مصالح رئيسية و قبضة ومصالحتين .

1. المصلحة الرئيسية للتسيير، وتكلف بـ:

- إحصاء الممتلكات و النشاطات و تسيير الوعاء من خلال إعداد فرض الضرائب وكذا بالمراقبة الشكلية للتصريحات؛
- المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات وتقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها، بصفته وكيلًا مفوضًا للمدير الولائي للضرائب؛

- إعداد اقتراحات برامج المكلفين بالضريبة في مختلف المراقبات .
تعمل على تسيير:

أ) مصلحة جباية النشاطات التجارية والحرفية، وتكلف بـ:

- التكفل بالملفات الجبائية واستلام التصريحات التي يجرها المكلفين بالضريبة المتابعون حسب نظام الضريبة الجرافية الوحيدة، و
كذا إعداد العقود المتصلة بها؛
- المراقبة الشكلية للتصريحات و اقتراح ملفات مكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس المستندات.

ب) مصلحة الجباية الزراعية، وتكلف بـ:

- التكفل بالملفات الجبائية للمزارعين و المربين وكذا استقبال واستغلال التصريحات ومراقبتها الشكلية و اقتراح تسجيل ملفات المكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس المستندات .

ج) مصلحة جباية المداخيل والممتلكات، وتكلف بـ::

- التكفل بالملفات الجبائية للأشخاص الطبيعيين بعنوان الضريبة على الدخل مقر السكن أو الضريبة على الممتلكات
أوالأشخاص المعنويين الذين يمارسون نشاطات غير ربحية بعنوان الضريبة على الدخل الإجمالي /أجور أو أي جزء من نشاطاتهم
يمكن فرض الضريبة عليه؛

- المراقبة الشكلية للتصريحات و اقتراح التسجيل، حسب الحالة في برنامج المراقبة على أساس المستندات و/أو المراجعة المعمقة
للوضعية الجبائية الشاملة.

د) مصلحة الجباية العقارية، وتكلف بـ:

- التكفل بالملفات الجبائية واستغلال تصريحات الأشخاص بعنوان الضرائب أو الرسوم المفروضة على الممتلكات العقارية؛
- المراقبة الشكلية للتصريحات واقتراح تسجيل ملفات المكلفين بالضريبة لبرنامج المراقبة على أساس المستندات أو على أساس
المراجعة المعمقة للوضعية الجبائية الشاملة.

2. المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، وتكلف بضمان:

- تشكيل ومسك فهارس المصادر المحلية للمعلومات و بطاقيات المكلفين بالضريبة المقيمين في محيط المركز الجوّاري للضرائب
و الممتلكات العقارية المتواجدة فيه؛

- متابعة تنفيذ برامج المراقبة على أساس مستندات التصريحات و البحث عن المادة الخاضعة للضريبة وتقييم نشاطات المصالح المعنية.

تعمل على تسيير:

أ) مصلحة البطاقات والمقارنات، وتكلف ب:

- تشكيل قاعدة المعطيات ومختلف البطاقات المسوكة و التي تخص الوعاء والمراقبة و التحصيل الضريبي وتسييرها،
- متابعة استعمال المعلومات المستردة وإعداد الوضعيات الإحصائية الدورية وكذا تقييم نشاطات المصلحة، لا سيما، التي ترتبط مع مؤشرات التسيير.

ب) مصلحة البحث والتدخلات التي تعمل في شكل فرق، وتكلف ب :

- تشكيل وتسيير فهرس مصادر المعلومات التي تخص وعاء الضريبة مع مراقبة الضريبة و تحصيلها.
- تنفيذ البرامج الدورية للبحث عن المعلومة الجبائية بعنوان حق الاطلاع؛
- اقتراح تسجيل أشخاص طبيعيين في برنامج مراقبة المداخل.

ج) مصلحة المراقبة، وتكلف ب:

- تنفيذ البرامج المقررة بعنوان المراقبة على أساس المستندات للتصريحات؛
- اقتراح تسجيل مكلفين بالضريبة في برنامج مراقبة المداخل.

3. المصلحة الرئيسية للمنازعات، وتكلف ب:

- دراسة كل طعون نزاعية أو اعفائية موجهة للمركز الجوارى للضرائب؛
- التكفل بإجراء التبليغ والأمر بالصرف لقرارات الإلغاء أو التخفيض المقررة؛
- متابعة القضايا النزاعية المقدمة أمام الهيئات القضائية.

تعمل على تسيير:

أ) مصلحة الاحتجاجات، وتكلف ب:

- دراسة الطعون المسبقة المتعلقة بوعاء الحقوق والضرائب والرسوم المتنازع عليها؛
- دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى الاحتجاج على أعمال الملاحقات أو الإجراءات المتصلة بها أو إلى المطالبة بأشياء تم حجزها.

ب) مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية، وتكلف ب:

- دراسة الطعون الخاضعة لاختصاص لجان طعن للضرائب المباشرة و الرسم على القيمة المضافة ولجان الطعن الإعفائي؛
- متابعة الطعون والشكاوى التي تقدم أمام الهيئات القضائية وذلك بالاتصال مع المصلحة المعنية في المديرية الولائية للضرائب.

- ج) مصلحة التبليغ والأمر بالصرف، في حدود الاختصاص القانوني للمركز الجوّاري للضرائب، وتكلف بـ:
- تبليغ القرارات المتخذة في مجال مختلف الطعون إلى المكلفين بالضريبة و إلى المصالح المعنية؛
 - الأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات الممنوحة و إعداد الشهادات المتصلة بها؛
 - إعداد المعلومات الإحصائية الدورية المتعلقة بمعالجة المنازعات، وتبليغها إلى المصالح المعنية للتكفل بها.

4. القباضة، وتكلف بـ:

- التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان المدفوعات التلقائية التي تمت أو بعنوان جداول عامة أو فردية أصدرت في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل؛
- تنفيذ الإجراءات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساريين المفعول والمتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة؛
- مسك محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدّة إلى مجلس المحاسبة.

تعمل على تسيير:

- أ) مصلحة الصندوق؛
 - ب) مصلحة المحاسبة؛
 - ج) مصلحة المتابعات.
- تنظّم مصلحة المتابعات في شكل فرق.

5. مصلحة الاستقبال والإعلام، وتكلف بـ:

- تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم؛
- نشر المعلومات حول الحقوق والواجبات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين للمركز الجوّاري للضرائب.

6. مصلحة الإعلام الآلي و الوسائل، وتكلف بـ:

- استغلال التطبيقات المعلوماتية و تأمينها، وكذا تسيير التأهيلات و رخص الدخول الموافقة لها؛
- إحصاء حاجيات المصالح من عتاد ولوازم أخرى و كذا التكفل بصيانة التجهيزات؛
- الإشراف على المهام المرتبطة بالنظافة وأمن

الهيكل التنظيمي للمركز الجوّاري للضرائب بجامعة

(أنظر الملحق رقم 1)

شرح المخطط الهيكلي للمركز الجوّاري للضرائب بجامعة.

➤ **مصلحة الاستقبال والاعلام هي:** سلطة تحت رئاسة رئيس المركز من مهامها:

- استقبال المكلفين بالضريبة واعلامهم.
- نشر معلومات حول حقوقهم وواجباتهم الجبائية الخاصة بالمكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.
- توجيه الملفات كل ملف للمصلحة التابعة له.
- **مصلحة الاعلام الآلي:** مهامها كالتالي:
- استغلال التطبيقات المعلوماتية وتأمينها وكذا تسيير التأهيلات ورخص الدخول الموافقة لها.
- صيانة التجهيزات الخاصة بالمصالح من عتاد ولوازم أخرى وكذا التكفل بها.
- الإشراف على المهام المتصلة بالنظافة وأمن المقرات.

➤ **المصلحة الرئيسية للتسيير مهامها تتمثل في:**

- إحصاء الممتلكات والنشاطات التجارية والحرفية من خلال إعداد فرض الضرائب وكذا بالمراقبة الشكلية للتصريحات.
- المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات وتقديمها للرئيس المركز للموافقة عليها بصفته وكيل مفوضا للمدير الولائي للضرائب.
- إعداد اقتراحات برامج المكلفين بالضريبة بمختلف المراقبات.
- وتم هذه المصلحة أربع مصالح هي:
- **مصلحة جباية النشاطات التجارية والحرفية وتتكلف ب:**
- التكفل بالملفات الجبائية واستلام التصريحات واقتراح ملفات المكلفين بالضريبة للمراقبة
- على أساس السندات.
- المراقبة الشكلية للتصريحات واقتراح ملفات المكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس المستندات.
- **مصلحة الجباية الزراعية:** تكلف بالملفات الجبائية للمزارعين والمربين وكذا استقبال واستغلال التصريحات ومراقبتها الشكلية.
- **مصلحة جباية المداخيل والممتلكات:** تكلف بالملفات الجبائية للأشخاص الطبيعيين بعنوان الضريبة على الدخل أو الأشخاص المعنويين الذين يمارسون³².
- **مصلحة الجباية العقارية:** تكلف بالملفات الجبائية استغلال تصريحات الأشخاص بعنوان الضرائب أو الرسوم المفروضة على الممتلكات العقارية

المراقبة الشكلية للتصريحات واقتراح تسجيل الملفات المكلفين بالضريبة للبرنامج المراقبة على أساس المستندات أو على أساس المراجعة المعمقة للوضعية الجبائية الشاملة

المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث:

ضمان تشكيل ومسك الفهارس المصادر المحلية للمعلومات وبطاقات المكلفين بالضريبة المقيميين في محيط المركز الجوّاري للضرائب والممتلكات العقارية المتواجدة فيه

متابعة تنفيذ البرامج المراقبة على أساس المستندات التصريحات والبحث عن المادة الخاضعة للضريبة وتقييم نشاطات المصالح المعنية وتضم هذه المصلحة الرئيسية ثلاث مصالح هي:

● مصلحة البطاقات والمقارنات:

وتكلف بتشكيل قاعدة معطيات ومختلف البطاقات المسوكة والتي تخص الوعاء والمراقبة والتحصيل الضريبي وتسييرها متابعة استعمال المعلومات المستردة وإعداد الوضعيات الاحصائية الدورية وكذا تقييم نشاطات المصلحة التي ترتبط مع مؤشرات التسيير.

● مصلحة البحث والتدخلات تتكفل بـ:

- تشكيل وتسيير فهرس المصادر المعلومات التي تخص وعاء الضريبة مع مراقبة الضريبة وتحصيلها.
- تنفيذ البرامج الدورية للبحث على المعلومات الجبائية بعنوان حق الاطلاع.
- اقتراح تسجيل الأشخاص الطبيعيين في برنامج مراقبة المداخيل.
- مصلحة المراقبة والبحث: مهامها تتمثل في:
- تنفيذ البرامج المقررة بعنوان المراقبة على أساس المستندات للتصريحات.
- اقتراح تسجيل الأشخاص الطبيعيين في برنامج مراقبة المداخيل³³.

● المصلحة الرئيسية للمنازعات وتضم المصالح التالية:

● مصلحة الاحتجاجات:

- دراسة الطعون المسبقة المتعلقة بوعاء الحقوق والرسوم المتنازع عليها.
- دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى الاحتجاج على الأعمال والملاحقات أو الإجراءات المتصلة بها إلى المطالبة بأشياء تم حجزها.

● مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية:

دراسة الطعون الخاضعة لاختصاص لجان طعن للضرائب المباشرة للرسم على القيمة المضافة ولجان الطعن الإعفائي. متابعة الطعون والشكاوى التي تقدم أمام الهيئات القضائية وذلك بالاتصال مع المصلحة المعنية في المديرية الولائية للضرائب.

- مصلحة التبليغ والأمر بالصرف: وتكلف ب:
- اتخاذ القرارات المتخذة في مختلف الطعون المكلفين بالضريبة وإلى المصالح المعنية للتكفل بها.
- اعداد معلومات للإحصاءات الدورية المتعلقة بمعالجة المنازعات وتبليغها إلى المصالح المعنية للتكفل بها.
- الأمر بصرف الالغاءات والتخفيضات الممنوحة واعداد الشهادات المتعلقة بها.

القباضة تتمثل مهامها في:

- تتكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان المدفوعات التلقائية التي تمت أو بعنوان الجداول عامة أو فردية أصدرت في حقهم وكذا متابعتهم في مجال التحصيل.
- تنفيذ الاجراءات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساري المفعول والمتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة.
- مسك محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدة للمجلس المحاسبة

وتتضمن القباضة ثلاثة مصالح هي:

- **مصلحة الصندوق:** وهو عبارة عن مكتب تتمثل مهامه في قبض المبالغ الواجب تحصيلها من المكلف وإصدار المبالغ الواجب انفاقها ويكون الوسيط في هذه العملية البنك أو الصكوك البريدية أو تتم من خلال الدفع النقدي المباشر ويتم تدوين المبالغ في دفاتر خاصة³⁴.
- **مصلحة المتابعة والتحصيل:** تقوم بمهام التحصيل الرسوم والضرائب عن طريق أعوان من خلال اجراءات خاصة.
- **مصلحة المحاسبة:** تعتبر همزة وصل بين مصلحة الصندوق ومصلحة المتابعة من خلال التنسيق وجمع الوثائق المتعلقة بالإيرادات والنفقات ومراقبة صحة المعلومات.

ثانيا: عينة الدراسة

فيما يخص عينة الدراسة قمنا بإجراء دراسة ميدانية في كل من:

مصلحة المتابعة والتحصيل و مصلحة الإعلام الآلي و الوسائل و لقد تم اختيار هاتين المصلحتين نظرا لطبيعة الموضوع المدروس.

الفرع الثاني: مصادر وطرق جمع المعلومات

أولا: الجانب النظري

اعتمدنا خلال هذا البحث في الجانب النظري على عدة مصادر في جمع المعلومات سواء تعلق الامر بالمصادر التقليدية واشتملت هذه المصادر على الكتب والمجلات والمطبوعات الورقية، وتعتبر هذه المصادر مرجعاً في غاية الأهمية في هذا البحث في جمع البيانات

وتنتشر في المكتبات، كما بدأت بالانتشار أيضاً في الشبكات المعلوماتية وأجهزة الحاسوب بكل سهولة ويسر، وخاصة بعد تقدم وسائل الاتصال وتقنية المعلومات. أما المصادر الإلكترونية فهي مصادر تعتمد كلياً على تكنولوجيا المعلومات لتضع البيانات بين يدي الباحث، ويذكر بأن أصلها مجموعات ورقية تم وضعها بأسلوب إلكتروني مستحدث ليسهل استخدامها وتبادلها مع الآخرين وتعتمد على المواقع الإلكترونية.

ثانياً: الجانب التطبيقي

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر الإدارة الإلكترونية على التحصيل الضريبي وهو الأساس الذي قامت عليه دراستنا واعتمدنا من خلال بحثنا في عملية جمع المعلومات على المصادر الداخلية للمؤسسة و المتمثلة في المصادر الإلكترونية التي أسهمت في الإفادة بشكل كبير في دعم و إثراء الموضوع من خلال تصفح الموقع الرسمي للبوابة الإلكترونية و الاطلاع على أهم صفحات الموقع وكذلك بالنسبة إلى المتعاملين المكلفين بالضريبة.

الفرع الثالث: تحديد متغيرات الدراسة

يتمثل المتغير المستقل في الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع في التحصيل الضريبي.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

بعد اختيارنا لمنهج ومؤسسة الدراسة وجب علينا تحديد أدوات البحث المستعملة في جمع المعلومات، البيانات و هناك أدوات للوصول إلى نتائج حول الموضوع وهي:

الفرع الأول: أدوات معالجة المعطيات

من أجل تحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضياتها قمنا بدراسة تطبيقية بالاعتماد على ما يلي:

أ. المقابلة:

- تعريف المقابلة:

نعني بالمقابلة المحادثة بين الباحث والشخص أو الأشخاص المرتبطين بالدراسة بغرض الوصول إلى حقائق تتعلق بموضوع الدراسة؛ فهي تعتبر وسيلة شخصية مباشرة ارضها الحصول على حقائق أو مواقف أو سلوك أو معتقدات أو اتجاهات يحتاج الباحث إلى تجميعها في ضوء أهداف بحثه من فهم أوضح للظاهرة المبحوثة.

- محتوى المقابلة:

قسمنا محتوى المقابلة التي قمنا بإجرائها إلى قسمين هما:

-القسم الأولي: يحتوي على أسئلة خاصة بالمقابلة الشخصية و جها لوجه مع رئيس مصلحة المتابعة و التحصيل.

-القسم الثاني: يحتوي على أسئلة خاصة بالمقابلة مع رئيس مصلحة الاعلام الالي و الوسائل.

ب. الملاحظة: إن الملاحظة هي التقنية أو الأداة الاجتماعية لمعاينة مجموعة من الظواهر والوقائع، إما بطريقة عفوية مباشرة، وإما اعتمادا على مجموعة من الآليات النظرية والأدوات التطبيقية والإجرائية، بغية تجميع المعلومات والبيانات والمعطيات حول شخص معين أو موضوع ما، وذلك لتثبيت فكرة أو فرضية، أو إيجاد حلول علاجية أو وقائية، أو تحصيل حلول علمية أو عملية لمجموعة من التساؤلات والوضعيات، وعليه فالملاحظة طريقة ناجعة لفهم الظواهر والوضعيات والمشاكل بغية تفسيرها، من خلال الملصقات واللافتات والشعارات والاجهزة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل البحث. كما أن اعتمادنا على الملاحظة البسيطة بغية الحصول على معلومات ومعطيات ميدانية تخدم الموضوع، ومن أجل فهم المواقف والسلوكيات والعلاقات القائمة على مستوى المركز الجوارى للضرائب محل الدراسة.

الفرع الثاني: الأساليب المستخدمة في الدراسة

استخدمنا أسلوب دراسة الحالة في الدراسة الميدانية لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع من أجل تحقيق أهداف الدراسة و إختبار فرضياتها، حيث تم استخدام عدة برامج منها الميكروسوفت أوفيس، إكسل، لإعداد الجداول والاشكال البيانية.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

بعد التطرق إلى الطريقة و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات سنتطرق في هذا المبحث الى مختلف النتائج المتوصل إليها و مناقشتها

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

يتم التطرق في هذا المطلب إلى نتائج التحصيل الضريبي لسنوات الدراسة والطرق التي يعتمد عليها المركز الجوارى بجامعة في عملية التحصيل الضريبي ونذكر منها الطرق التقليدية والالكترونية

الفرع الأول: نتائج التحصيل الضريبي لسنوات الدراسة (2019-2022)

من خلال إستعراض نتائج التحصيل الضريبي لسنوات الدراسة والتي تم فيها أخذ عينة لعدد من المكلفين بالضريبة على مستوى المركز الجوارى للضرائب أظهرت جملة من النتائج في شكل جداول وتمثلت في تبيان إسم ولقب المكلف وكذا نوعية النشاط و رقم السجل التجاري و رقم الأعمال و الضريبة على النشاط المهني و الرسم على القيمة المضافة و الضريبة على الدخل الإجمالي أنظر (الملاحق رقم: (17,16,15,14)

الفرع الثاني: طرق التحصيل الضريبي بالمركز الجوارى للضرائب بجامعة

يتم التطرق في هذا المطلب الى الطرق التي يعتمد عليها المركز الجوارى للضرائب بجامعة في عملية التحصيل الضريبي منها التقليدية والالكترونية.

توجد عدة طرق للتحصيل الضريبي نذكر منها الآتي:

■ الطرق التقليدية

1. **التحصيل المباشر:** وذلك بأن يقوم المكلف بالضريبة بدفع قيمتها إلى الجهات الضريبية طواعية ومن تلقاء نفسه وهذا هو الأصل طالما أن المكلف يقوم بتقديم إقراراته إلى الإدارة الضريبية، والتي بناء عليها يتم تحديد قيمة الضريبة ما لم يكن هناك تدليس.
2. **التحصيل عن طريق الأقساط المقدمة:** في سبيل تخفيف العبء الضريبي على المكلفين بالضريبة تلجأ الإدارة الضريبية إلى وضع تقنية الأقساط، حيث تتيح أمام المكلف دفع قيمة الضريبة التي سوف تستحق في شكل أقساط قد تكون شهرية أو ثلاثية أو سداسية، حيث بموجبها يلتزم المكلف بدفع هذه الأقساط في الآجال المحددة للإدارة الضريبية وفي نهاية السنة.
3. **التحصيل عن طريق الاقتطاع من المصدر:** تلجأ الإدارة الضريبية بصدد تحصيل الضريبة إلى طريقة الحجز من المنبع، التي تتميز عن غيرها من طرق التحصيل من ناحية لجوء الإدارة الضريبية إلى تطبيقها في اللحظة التي يحصل فيها الممول على الدخل، الأمر الذي يؤدي إلى تزويد الدولة تباعا بحصيلة ضريبية مستمرة.

■ الطريقة الالكترونية

في هذا الإطار باشرت الإدارة الضريبية إصلاحات جوهرية ترمي إلى التحول من أسلوب التسيير التقليدي إلى أسلوب التسيير الإلكتروني، وتمثلت الإجراءات المتبعة في عملية التحصيل الضريبي للوصول إلى إدارة الكترونية على وجه الخصوص فيما يلي:

- اكتتاب وإرسال التصريحات الجبائية عبر الإنترنت؛
- الاطلاع على الوثائق التبريرية وطباعتها (إشعار بالدفع) إلكترونياً.
- الاطلاع على الرزنامة السنوية للالتزامات الجبائية؛ عبر الواب.
- الاطلاع على الحساب الجبائي للمكلف بالضريبة (المعلومات الشخصية، العناصر غير المسددة والمبلغ الإجمالي للدين).¹ عن طريق البوابة الالكترونية.

الدفع باستخدام الوسائل الالكترونية الحديثة مثل: الشيكات الالكترونية والتحويلات و الاقتطاعات المالية الالكترونية بطاقات الائتمان وغيره.

الفرع الثالث: تحليل محتوى المقابلة

يتم التطرق في هذا الفرع إلى جانبين هما:

أ_ نتائج المقابلة مع رئيس مصلحة المتابعة والتحصيل الضريبي:

جاءت نتائج المقابلة معبراً من رئيس مصلحة المتابعة والتحصيل الضريبي بالمركز الجوارري للضرائب من خلال إجابته على أسئلة المقابلة بعفوية وصراحة ودون تحفظ وهذا ما لمسناه من خلال إجابته على الأسئلة التالية²:

السؤال الأول: ما هي الوسائل المستعملة في عمليات التصريح والدفع والتحصيل الضريبي؟

الجواب الأول: تتم عمليات التصريح والدفع و التحصيل الضريبي عبر مصالحنا المختصة بالمركز الجوارري للضرائب.

السؤال الثاني: في نظركم كيف يتم التعامل مع المكلفين بالضريبة لدى المركز؟

الجواب الثاني: تتم التعامل مع المكلفين بالضريبة بصفة ورقية.

السؤال الثالث: باعتباركم رئيس مصلحة المتابعة والتحصيل الضريبي كيف تتعاملون مع الكم الهائل من الملفات على

مستوى مصالحتكم؟

¹ <https://www.mfdgi.gov.dz/ar/com-smartslider3/2014-03-24-14-21-50/lois-de-finances date: le 26/04/2023 a 18:38>

² العابد عبد الله رئيس مصلحة المتابعة و التحصيل الضريبي، المركز الجوارري للضرائب جامعة يوم 06/04/2023 على الساعة 09:30 (مقابلة شخصية)

الجواب الثالث: يتم التعامل مع الملفات باستخدام الإجراءات الإدارية العادية.

السؤال الرابع: كيف يتم التعامل مع الغش والتهرب الضريبي؟

الجواب الرابع: وذلك بإتباع الإجراءات القانونية كأعدار والتحقيق والمتابعة القضائية أن لزم الأمر.

ب_ نتائج المقابلة مع رئيس مصلحة الاعلام الآلي والوسائل:

كانت إجابات السيد رئيس مصلحة الاعلام الآلي والوسائل على الأسئلة المطروحة بصورة تلقائية وواضحة على جميع الأسئلة الملقاة عليه وهذا ما لمسناه من خلال إجابته على الأسئلة التالية¹:

السؤال الأول: ما هي الوسائل التقنية المستعملة في مختلف العمليات على مستوى المركز الجوارى للضرائب بجامعة؟

الجواب الأول: يقتصر استخدام الوسائل التقنية على شبكة الاعلام الآلي بصورة بسيطة مثلاً: الاطلاع على الوثائق معاينة و معالجة الملفات المكلفين بالضريبة عبر مصالحنا المختصة بالمركز الجوارى للضرائب .

السؤال الثاني: في نظركم كيف يتم التعامل مع المكلفين من خلال الوسائل الالكترونية الحديثة؟

الجواب الثاني: يتم التعامل مع المكلفين بالضريبة في الجانب الالكتروني عبر البوابة الالكترونية أما عملية الدفع والتصريح والتحصيل تتم بالطرق العادية.

السؤال الثالث: هل توجد شبكة إلكترونية داخلية تربط بين مختلف مصالح المركز؟

الجواب الثالث: توجد شبكة يتم التعامل عن طريقها تبادل المعلومات بين مختلف مصالح المركز.

السؤال الرابع: ما هي الافاق المستقبلية في التعامل الالكتروني مع مختلف الزبائن؟

الجواب الرابع: تسعى المديرية العامة للضرائب إلى استحداث شبكة وطنية إلكترونية من أجل تحسين نوعية المقدمة على مستوى قطاع الضرائب.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

سنتطرق إلى بعض النتائج و التحليلات التي توصلنا إليها في هذه الدراسة وفق الاتي :

الفرع الأول: تفسير النتائج وتحليلها.

بعد القيام بهذه الدراسة بشقيها النظري والميداني وذلك بالتقرب من جميع مصالح المركز الجوارى بجامعة، قصد الوقوف على

متطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية والعوائق التي تواجه ذلك، توصلنا إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي :

- الاجراءات التقليدية تعتبر معرقل لتطوير إجراءات التحصيل الضريبي لدى يجب التخلي عنها.

¹ بن عزوز رضا رئيس مصلحة الاعلام الآلي و الوسائل، المركز الجوارى للضرائب جامعة يوم 03/04/2023 على الساعة 09:30 (مقابلة شخصية)

- أن تطبيق نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للضرائب من قبل مصالح الضرائب يستلزم وجود نظام شبكات إلكتروني يعمل على معد إتمام عملية التحصيل الضريبي.
- توفر مستوى وعي جيد بأهمية تطبيق نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للضرائب لدى السلطة الضريبية في وهو الذي يترجم الإرادة للسلطات العليا.
- لتطبيق نظام الدفع والتحويل الإلكتروني أثر ايجابي في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي.
- استخدام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للضرائب يعزز الثقة بين طرفي عملية التحصيل الضريبي.
- عدم توفر القوانين والتشريعات الملائمة لبيئة التعاملات الإلكترونية.

الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات

سنعرض فيما يلي الفرضيات التي تم طرحها في الفصل الأول

فرضيات الدراسة:

تنص الفرضية الأولى على ما يلي:

(نجاح تجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية من خلال استخدام الأجهزة الإلكترونية ووجود مورد بشري مؤهل)

من خلال الدراسة التي تطرقنا إليها لموضوع الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب في الجزائر فقد أثبتت النتائج صحة الفرضية الأولى لأن نجاح أو فشل الإدارة الإلكترونية مرتبط أساسا بالأعتماد على بنية تحتية ومورد بشري مؤهل.

- تنص الفرضية الثانية على ما يلي:

(ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين عملية التحصيل الضريبي.)

أثبتت النتائج الدراسة صحة الفرضية الثانية وذلك من خلال إرساء قواعد الإدارة الإلكترونية ودورها في رفع مستوى التحصيل الضريبي.

- تنص الفرضية الثالثة على ما يلي:

(بطء التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر مرده لجملة من المعوقات والتحديات.)

تبين من نتائج دراستنا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر تقف أمامه جملة من التحديات والمعوقات حالت دون تحقيق النتائج المنتظرة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة وذلك ما عرفه قطاع الضرائب من قلة الوسائل المتاحة وعدم توفر تأهيل الموارد البشرية وتمكينها في التحول إلى نحو الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثالث: استنتاجات الدراسة

خلصت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات أفرزت جملة من النتائج أهمها:

- تهدف الإدارة الالكترونية إلى تبسيط الإجراءات، واختصار الوقت والدقة والوضوح في إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- تسهم الإدارة الالكترونية إلى تقلص خدمات إلى المستفيدين مباشرة بدون اتصالهم بالموظفين والإداريين وفي هذه الحالة يقلل من مظاهر الفساد الإداري.
- تتوفر الإدارة الالكترونية على مجموعة من العناصر (أجهزة الحاسوب ولوحاتها، الشبكات، البرمجيات وقواعد البيانات، الكوادر البشرية) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ووظائفها الإدارية.
- تعتمد الإدارة الالكترونية على استخدام القدرات لشبكات بأنواعها في تحسين الأداء عن طريق توفير مقومات مادية وغير مادية مما يساهم في زيادة الفعالية للموظفين في المؤسسة.
- وجد ارتباط بين أبعاد متغير الإدارة الإلكترونية التحصيل الضريبي بدرجات متفاوتة، حيث كان أقوى ارتباط بين عملية التحصيل الضريبي مع الكوادر البشرية وأجهزة الحاسوب ولوحاتها.

خلاصة الفصل

تشهد الهياكل الضريبية في الجزائر الانطلاق في تطبيق نظام دفع و تحصيل إلكتروني للضرائب عبر الوسائل الالكترونية الحديثة وهو ما استدعى إبراز دور تطبيق هذا النظام في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي و تشخيص هذا الأثر من خلال عرض أهمية هذا النظام و مدى توفر متطلبات تطبيقه و انعكاساته على إجراءات عملية التحصيل الضريبي، وقد خلص البحث إلى توفر الوعي بأهمية تطبيق النظام و توفر متطلبات تطبيقه وان الإجراءات التقليدية تعتبر معرقل لتطور عملية التحصيل الضريبي و إن لتطبيق نظام الدفع والتحصيل الإلكتروني أثر إيجابي على إجراءات التحصيل الضريبي كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة تطوير وسائل الدفع الالكترونية باعتبارها حديثة النشأة في الجزائر مع وجوب العمل على تحسين تدفق الانترنت ضمانا لسرعة الإنجاز ودقة الاحتساب ورفع كفاءة عمل الإدارة الضريبية.

جاءت هذ الدراسة لتلقي الضوء على نظام الدفع والتحصيل الإلكتروني للضرائب من خلال تبيان آثار الإيجابية على عملية التحصيل الضريبي هذا الأمر يعطي ثمار من خلال تعديل عمل الإدارة الجبائية وما يتعلق بها ونقصد بذلك تعميم هذ الهياكل المستحدثة عبر كامل ربوع الوطن وربطها بالتكنولوجيات الحديثة حتى يتسنى لها العمل على التحصيل الضريبي في أحسن الظروف هذا من جهة، والتكفل الأحسن بجمهور المساهمين والرقبي بهم فعلا إلى مصاف الشراكة الحقيقية من جهة ثانية.

خاتمة

في ختام هذه الدراسة ومن خلال ما تم تقديمه وعرضه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تعتبر منهجا إداريا حديثا ومرحلة حاسمة في التحول من الخدمات التقليدية الورقية إلى الخدمات الإلكترونية، وذلك لأنها تقوم على ما أفرزته التطورات التكنولوجية خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد أصبح تطبيقها يشكل توجهها عالميا من مختلف الدول في سبيل حل مشاكل الإدارة التقليدية وكأسلوب جديد ومعاصر لأداء الوظائف الإدارية وتقديم الخدمات بمختلف المؤسسات، ومع تزايد الاهتمام بمفهوم الإدارة الإلكترونية فقد اتجهت الجزائر للتحول إلى نموذج الإدارة الإلكترونية وتطبيقه بالمؤسسات العمومية التابعة للدولة والتي تنشط تحت إشرافها، والتي تهدف إلى تقديم خدمات عمومية ذات منفعة عامة لكافة المواطنين، وهذا يدخل ضمن برنامج الدولة الرامي إلى تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين من طرف المؤسسات العمومية، وكذا الرامي إلى التحول بالمجتمع الجزائري إلى مجتمع معلوماتي معرفي، وكذا الرغبة في مواكبة التطورات التكنولوجية وعصرنة الإدارات والمؤسسات وتحديثها.

وبناء على النتائج المتحصل عليها من خلال الإطار التطبيقي للدراسة يمكن القول أن لتطبيق الإدارة الإلكترونية لا سيما على مستوى قطاع الضرائب دور مهم و رئيسي خاصة على مستوى التحصيل وهذا من شأنه أن يعمل على تحسين الخدمة بالنسبة لقطاع الضرائب من جهة و للمتعاملين سواء كانوا مؤسسات أو مواطنين من جهة أخرى، مما أدى إلى عصرنة قطاع الضرائب و ذلك من خلال تطبيق مبادئ و أهداف الإدارة الإلكترونية، وعلى الرغم من كل هذه الجهود المبذولة لتحسين الخدمة لدى المكلفين إلا أن القطاع مازال في مرحلة الانتقال التدريجي نحو الإدارة الإلكترونية و لعل حداثة التجربة في هذا المجال، يجعلها لا تخلو من بعض العيوب والنقائص والتي يلزم القضاء عليها من أجل تقديم خدمة ذات جودة ترقى لتطلعات العملاء وتحقيق الولاء والرضا لديهم، من أجل النهوض بقطاع الضرائب الذي لايزال يعاني من الكثير من النقائص من أجل المضي و اللحاق بركب الدول المتقدمة في هذا مجال .

من خلال الفصلين السابقين توصلنا في خاتم هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج، وبناء عليها وضعنا بعض التوصيات والمقترحات عليها تفيد المؤسسة أو تكون منطلقا لدراسات وأبحاث مستقبلية تثري الموضوع.

1. نقد الفرضيات:

الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على : « نجاح تجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية من خلال استخدام الأجهزة الإلكترونية ووجود مورد بشري مؤهل ».

نقد الفرضية الأولى: من خلال الدراسة التي تطرقنا إليها لموضوع الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب في الجزائر فقد أثبتت النتائج صحة الفرضية الأولى لأن نجاح أو فشل الإدارة الإلكترونية مرتبط أساسا بالاعتماد على بنية تحتية ومورد بشري مؤهل. و

هذا ما دل عليه واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر الذي يؤكد كثرة مظاهر التخلف و الضعف في مكونات البنية التحتية للإدارة الإلكترونية و محدودية الفرص الداعمة لها رغم تخصيص إمكانات هائلة و إنفاق موارد مالية طائلة، مما أدى إلى عدم وجود مناخ محفز للعمل الإلكتروني في قطاع الضرائب، و ضعف التغطية الوطنية بشبكة الأنترنت و بطء سرعة تدفقها و انقطاعها المتكرر مما يجعلها لا تلي احتياجات المستفيدين منها، إضافة إلى نقص الكفاءات و المهارات البشرية المؤهلة و المتخصصة خاصة في ظل محدودية البرامج والدورات التدريبية و التكوينية لتحسين و تطوير أدائهم، و عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية كاملة و غياب البناء القانوني المتخصص الذي يعترف بموثوقيتها و مصداقيتها، ناهيك عن عدم تهيئة بنية اجتماعية قادرة على التعامل والتفاعل مع التطورات التكنولوجية والتحولت الإلكترونية في معاملاتها اليومية بكل وعي و سهولة.

الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أن : « الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين عملية التحصيل الضريبي ».

نقد الفرضية الثانية: أثبتت النتائج الدراسة صحة الفرضية الثانية وذلك من خلال إرساء قواعد الإدارة الإلكترونية و دورها في رفع مستوى التحصيل الضريبي وقد أكدت الدراسة التطبيقية التي قمنا بها على مستوى المركز الجزائري بجامعة مدى مساهمت الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في ترقية و تفعيل الخدمات التي تقدمها للمواطنين ، من خلال تحولها من الأسلوب التقليدي في تقديم الخدمات الى أسلوب الإدارة الإلكترونية الحديثة ، وهو الأسلوب الذي أدى إلى تحسين الخدمات التي يقدمها المركز من خلال تخفيف البيروقراطية نتيجة لتسهيل المعاملات و إعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل ، وإلغاء الكثير من الإجراءات البيروقراطية و تحقيق السرعة في تقديم الخدمة من خلال إنشاء المعاملات الإلكترونية حيث ساهمت تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى المركز الجزائري في تقليص النفقات خاصة النفقات المتعلقة بالأدوات و الإجراءات الورقية ، كما أنها تساهم في تحقيق النزاهة والشفافية في مختلف المعاملات الإدارية مع المكلفين نتيجة لإعتمادها على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات ، إضافة الى تحقيق مبدأ المساواة والعدالة في التوزيع ، كما ساهمت الإدارة الإلكترونية على مستوى المركز الجزائري في تحقيق جودة الخدمات بما يؤدي إلى تعزيز ثقة المواطن في تلك الخدمات كونها خالية من الأخطاء وتمتاز بكفاءة عالية ، وكذلك تحقيق مبدأ الإستمرارية في تقديم الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن . وبغض النظر عن الإنعكاسات الإيجابية للإدارة الإلكترونية على خدمات الإدارة إلا أن ذلك يرتبط بمدى توفير بنية إلكترونية تتضمن العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها.

الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أن: « بطء التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر مرده لجملة من المعوقات والتحديات ».

نقد الفرضية الثالثة: تبين من نتائج دراستنا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر تقف أمامه جملة من التحديات والمعوقات حالت دون تحقيق النتائج المنتظرة وهذا ما يثبت صحة الفرضة الثالثة ذلك ما عرفه قطاع الضرائب من قلة الوسائل المتاحة وعدم

توفر تأهيل الموارد البشرية وتمكينها من التحول نحو إدارة إلكترونية ومرد بطء التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر هو نتيجة جملة من المعوقات والتحديات. والتي يمكن إرجاعها إلى عدة عوامل سياسية، إدارية، تكنولوجية، تقنية، بشرية، قانونية و مالية، و عدم استغلال الموارد والإمكانات المتاحة بشكل عقلاي لتنفيذها، إضافة إلى هشاشة البنية التحتية وعدم قدرتها على استيعاب كل متطلبات تطبيق المشروع، و عمق الفجوة الرقمية و انتشار الأمية الإلكترونية التي جعلت بناء مجتمع معلومات في الجزائر هدفا بعيد المنال، كما أن الإجراءات والتدابير الرقمية المنفذة لم يصاحبها مراجعة و تعديل جذري للمنظومة القانونية التي تنظم و تضبط الممارسات الإدارية الإلكترونية المستحدثة، مما جعلها غير متوافقة مع مجريات عمليات التحول، إضافة إلى عدم توفر الموارد البشرية المتخصصة و غياب نظام يؤسس للتسيير البشري القائم على الكفاءة و الجدارة و يتيح إضفاء الاحترافية على الموظفين كما تؤكد هذه المعوقات حجم التحديات الحقيقية التي تواجه الجزائر و تؤثر في قدرتها على استخلاص المكاسب الإنمائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما سوف تزيد هذا المعوقات حدة مع التطور الفائق في المجال التكنولوجي عالميا والذي سوف يخلق رهانات صعبة تتطلب مواكبة المستجدات الحديثة في هذا المجال خاصة في ظل قلة حجم الاستثمارات التي خصصتها الدولة الجزائرية لتنمية هذا المجال محليا والذي سيشكل تهديدا للجهازية الإلكترونية مستقبلا.

2. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي :

- الاجراءات التقليدية تعتبر معرقل لتطوير إجراءات التحصيل الضريبي لدى يجب التخلي عنها.
- أن تطبيق نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للضرائب من قبل مصالح الضرائب يستلزم وجود نظام شبكات إلكتروني يعمل على معد إتمام عملية التحصيل الضريبي.
- توفر مستوى وعي جيد بأهمية تطبيق نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للضرائب لدى السلطة الضريبية في وهو الذي يترجم الإرادة للسلطات العليا.
- لتطبيق نظام الدفع والتحويل الإلكتروني أثر إيجابي في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي.
- استخدام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للضرائب يعزز الثقة بين طرفي عملية التحصيل الضريبي.
- عدم توفر القوانين والتشريعات الملائمة لبيئة التعاملات الإلكترونية.

3. توصيات الدراسة

قمنا من خلال هذه الدراسة باقتراح جملة من التوصيات كانت كما يلي :

- لتطبيق الإدارة الإلكترونية لا بد من توفير قيادات إدارية إلكترونية واعية تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات.
- لا بد من وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها الشرعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عنها وذلك لضمان سلامة المعطيات الشخصية والمعاملات الإلكترونية.
- الاستفادة من الخبرات الأجنبية في مجال وسائل الدفع الإلكترونية والعمل على تطويرها من أجل مواكبة تطورات الأنظمة الضريبية في الدول.
- إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها بما يتناسب مع تقديم الخدمة الإدارية الإلكترونية، ومن المهم الإشارة في هذا الجانب إلى ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية على مستوى الضرائب بجميع الأنظمة الإلكترونية الحديثة وشبكات الاتصالات والمعلومات.
- العمل على تحسين تدفق الانترنت من أجل تسهيل العمليات عبر البوابة الإلكترونية.
- إن الإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحواسيب، وطرق إدخال البيانات واسترجاعها وحفظها ونقلها وأرشفتها، أو التعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات ومتابعتها، وطرق تنفيذ الرقابة الإلكترونية وهذا كله يتطلب عناصر بشرية مدربة ومؤهلة يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر أنظمة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

4. آفاق الدراسة

من خلال دراستنا للموضوع وكذا النتائج التوصل إليها تظهر لنا آفاق جديدة تعتبر مجال بحث لدراسات مستقبلية تتمثل فيما يلي:

- أسس ومبادئ فرض الضريبة في ظل المعاملات التجارية الإلكترونية
- الضرائب على المعاملات التجارية الإلكترونية والعوائق التي تعترضها.
- آفاق تعميم الإدارة الإلكترونية على جميع القطاعات المالية.

قائمة المراجع

الكتب:

1. بشير عباس العلاق وسعد غالب ياسين، التجارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن. 2009.
2. بن أعمار منصور، إجراءات الرقابة المحاسبية والجبائية، دار هومة لطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر 2008.
3. محمد عباس محرز، اقتصاديات الجباية والضرائب، دار هومة لطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة. 2003.
4. حيدر شاكور البرزنجي وحمود حسن الهواسي، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور إداري-تكنولوجي، مطبعة ابن العريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012 .
5. خضر مصباح الطيبي، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، دار الحامد، عمان، الأردن، 2008 منور أوسرير،
6. محمد محو، محاضرات في جباية المؤسسات، مكتبة الشركة الجزائرية بوداود، الطبعة الأولى. 2009 .
7. ناصر مراد، فعالية النظام الضريبي بين النظرية و التطبيق، جامعة البلدة، 2003.
8. سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
9. عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 2007
10. عبود نجم عبود، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية الوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004
11. علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليبي، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل ، عمان ، الأردن ، 2008

المجلات الجامعية:

12. ابراهيم قعيد، الترويج الالكتروني ودوره في التأثير على سلوكيات المستهلك تجاه المنتجات المقدمة من طرف المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة الجزائر، رسالة دكتوراه علوم، تخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فرع العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ماي. 2017
13. أديب أحمد الشاطري، تأثير تكنولوجيا الاتصال في الأنواع الصحفية للصحافة الإلكترونية، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الجزائر، 3 الجزائر، 2009 - 2010.
14. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بوقلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013.

15. سميرة بوعكاز، مساهمة فعالية التدقيق الجبائي في الحد من التهرب الضريبي، دراسة حالة، رسالة دكتوراه في العموم التجارية، تخصص محاسبة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015
16. عيسى بولخوخ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بعنوان "الرقابة الجبائية كأداة لمحاربة التهرب والغش الضريبي-دراسة حالة بولاية باتنة «»، فرع اقتصاد التنمية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر-باتنة 2004-2003، .
17. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين (بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006)، ص. 189 محمد بن أعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية 19 ديسمبر 2014: (ص - ص. 62-63).
18. محمد لعلاوي، دراسة تحليلية لقواعد تأسيس وتحصيل الضرائب بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2015
19. لبنى عبد الله العلاوي، تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية، رسالة ماجستير في الإعلام جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا عمان، الأردن، 2009 - 2010.
20. لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008-2007.

المجلات والمقالات العلمية

21. أحمد بن عيشاوي، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال"، مجلة الباحث، العدد: 07، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مزاب، ورقلة، 2009 .
22. اسحاق محمود الشعار، "أثر تطبيقات إدارة الجودة في الابتكار -دراسة تطبيقية على المنظمات الصناعية الأردنية-"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد: 41، العدد: 2، الجامعة الأردنية، 2014 .
23. بن غيدة سارة وحركات سعيدة، "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي -دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة BATICIM وحدة أم البواقي -"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد الخامس، العدد الأول، جامعة العريب بن مهدي، أم البواقي، جوان. 2018 .
24. زاهر لفا عافت النويران، "أثر إدارة الجودة الشاملة على القدرة التنافسية للمنشآت الصناعية -دراسة تطبيقية على شركات الأسمدة الأردنية-"، جامعة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد: 17، جامعة المسيلة، 2017.

25. السعيد بريش ونعيمة يحاوي، "أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير يفي تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها -دراسة حالة: ملبنة الأوراس-"، مجلة أداء المؤسسات، العدد: 01، جامعة قاصدي مراح، ورقلة- 2012 .
2011

الملتقيات العلمية :

26. الملتقى الدولي حول دور معايير المحاسبة الدولية (IPSAS-IFRS-IAS) في تفعيل أداء المؤسسات والحكومات -اتجاهات النظام المحاسبي الجزائري (المالي والعمومي) على ضوء التجارب الدولية - المنعقد بجامعة ورقلة، الجزائر يومي 24 و 25 نوفمبر 2014
27. الملتقى الوطني الافتراضي حول: الإدارة الإلكترونية في الجزائر - الواقع وإشكالية التطبيق كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الشريف مساعديه-سوق أهراس ، 41000 - الجزائر 2020-2021
28. بوقلول الهادي وسوامس رضوان، "الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية"، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 08-09 . مارس 2005.
29. فريد كورتل وأمال ايوب، "القيادة الإدارية كأحد مقومات التحول الناجح لإدارة الإلكترونية"، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي: الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية جامعة البليدة
30. نورة قنيفة، أسماء قرشوش، تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بين المعطى الواقعي والمنتظر علميا الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة سطيف، الجزائر، 2014.
31. علي عزوز، إيمان يخلف، نحو حكومة إلكترونية في الجزائر - أفاق وتوجهات دراسة حالة المديرية العامة للضرائب، الملتقى الدولي السادس حول متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر على ضوء التجارب الدولية، جامعة الجيلاني بونعامة، خميس مليانة، الجزائر يومي 26/27 أبريل، 2017

القوانين والنصوص التشريعية:

32. المادة، 10 من المرسوم التنفيذي رقم - 06 327 والمتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها الجريدة الرسمية، العدد، 59 المؤرخ في 1 رمضان الموافق ل 24 سبتمبر 2006
33. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد، 59 2017/04/23
34. المادة، 90 من القرار الوزاري المشترك المتضمن تحديد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، 2009.
35. المادة، 01 المرسوم التنفيذي رقم - 98 288 والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية، الجريدة الرسمية، المؤرخ في 19 ربيع الأول الموافق ل 13 يوليو 1998

36. الدليل الخاضع للضريبة التابع لمراكز الضرائب، المديرية العامة للضرائب، 2016.

الدروس الجامعية:

37. ابراهيم بختي، كيفية تحرير مذكرة التخرج، وفق طريقة IMRAD مخبر الجامعة والمؤسسة والتنمية المحلية المستدامة،

جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

38. خالد رجم، نظام المعلومات، مطبوعة جامعية جامعة ورقلة.

المواقع الإلكترونية:

39. http://www.digitaloman.com/indexd9d1.html?issue=1&lang=ar&id=39_54

40. – www.mfdgi.gov.dz

41. <http://revues.univ-setif2.dz/index.php?id=1264>.

42. الموقع الإلكتروني: <http://www.com.alriyadh>

43. <http://revues.univ-setif2.dz/index.php?id=1264>:

المراجع باللغة الأجنبية

45. Adrien Payette, Efficacities des gestionnaires et des organisations, Processus de l'université du Québec, Canada, 1988.

46. Cérile Gardie's, Education à l'information: guide d'accompagnement pour les professeurs documentalistes, Educagri Editions, Dijin, France, 2008.

47. Irvine Clark and Theresa B. Flaherty, Advanced in Electronic marketing, IDEA Group Publishing, United States of America, 2005.

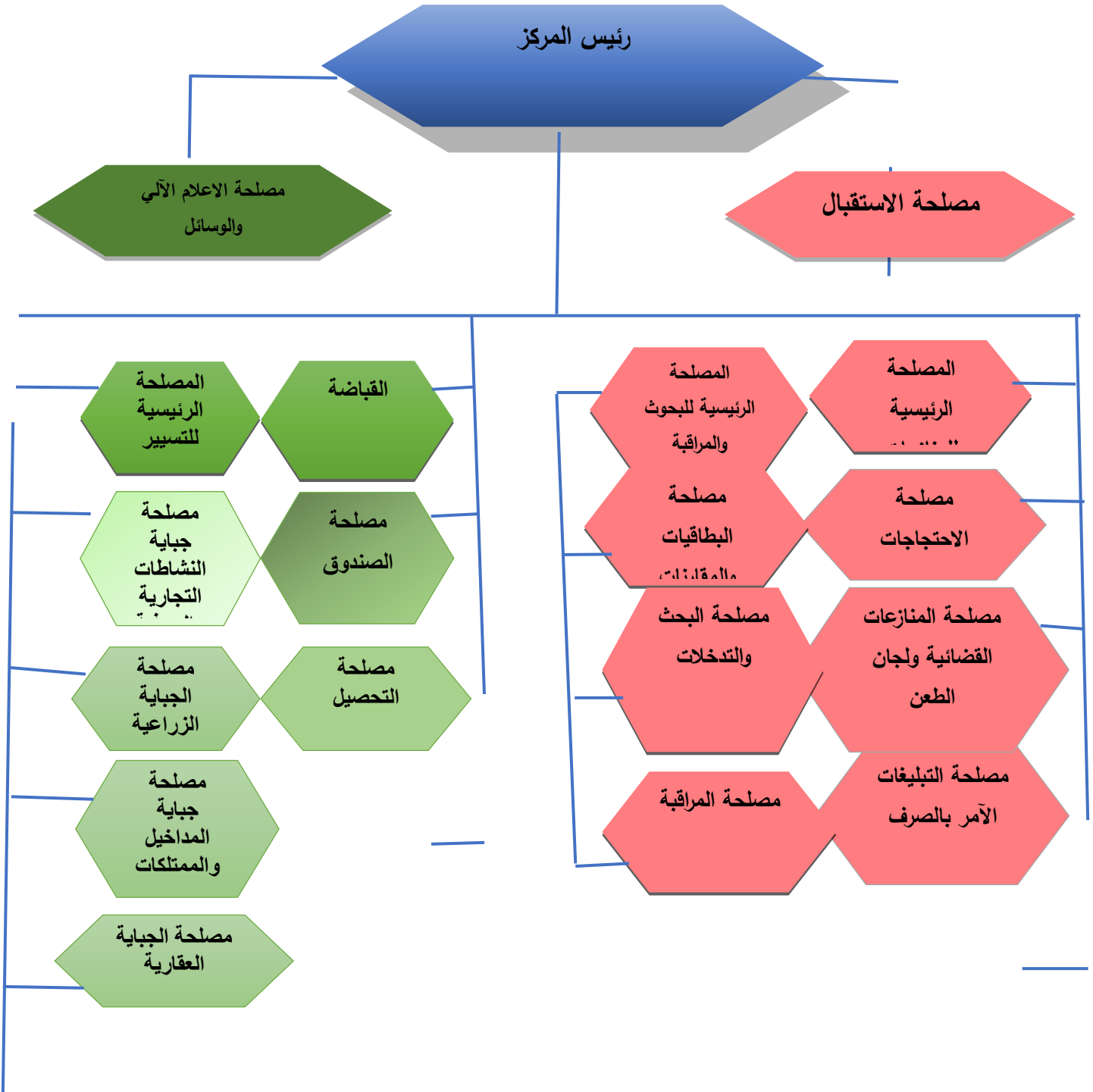
48. Megha gokhe, Information and Communication Technology, edition Texas School of continuing Education and Recruitment, USA, 2011.

49. – turban and others, information Technology for management, making connections for strategic advantage, john Wiley and sons inc, New York, 2ed Edition, 1999

الملاحق

الملحق رقم 1 الهيكل التنظيمي للمركز الجوّاري للضرائب بجامعة

الشكل رقم: المخطط الهيكلي للمركز الجوّاري للضرائب



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مصلحة الإعلام والاتصال بالمركز الجوّاري للضرائب بجامعة.

الملحق رقم 2 الضريبة على الدخل الاجمالي

سلسلة ج رقم 51	الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE		
MINISTERE DES FINANCES Direction Générale des Impôts DIW de Structure	وزارة المالية المديرية العامة للضرائب مديرية الضرائب لولاية مصلحة		
الضريبة على الدخل الاجمالي المدخل الناتجة عن إيجار، ذات طابع مدني، لعقارات مبنية أو غير مبنية (المادة 42 و 104 من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة)			
تصريح يقوم مقام حافظة اشعار بالدفع، يكتب في اجل أقصاه اليوم العشرون (20) من الشهر الذي يلي تحصيل الإيجار لدى قباضة الضرائب التابع لها مكان تواجد العقار المؤجر			
I - معلومات متعلقة بالمؤجر و المستأجر			
1- تعيين المؤجر:			
- الاسم، اللقب : - العنوان : بلدية : ، ولاية : ، الرمز البريدي :			
- رقم التعريف الجبائي (1) : - رقم التعريف الوطني :			
2- تعيين المستأجر:			
- الاسم، اللقب أو اسم المؤسسة : - العنوان : بلدية : ، ولاية : ، الرمز البريدي :			
- رقم التعريف الجبائي (1) : - رقم التعريف الوطني :			
II - معلومات متعلقة بالعقار المستأجر			
- طبيعة العقار المستأجر (2):			
- عنوان أو موقع العقار : بلدية : ، ولاية : ، الرقم البريدي :			
- رقم المادة للعقار المستأجر : - استعمال العقار المستأجر (3): <input type="checkbox"/> سكني <input type="checkbox"/> مهني أو تجاري <input type="checkbox"/> فلاحي			
- فترة العقد : من إلى - وتيرة دفع الإيجار (4) :			
III - مبلغ الضريبة المستحقة			
<input type="checkbox"/> مبلغ الإيجارات السنوية الإجمالية أقل أو يساوي 1.800.000 دج (املأ الخانات المناسبة في الجدول الموالي)			
المبلغ المستحق	المعدل	مبلغ الإيجارات الخاصة	التعيين
.....	7%	- المدخل الناتجة عن إيجار العقارات المبنية : - المدخل الممتامية من إيجار ذات طابع سكني
.....	15%	- المدخل الممتامية من إيجار عقار ذات استعمال تجاري أو مهني غير مزود بالأتك أو المعادن و كذا تلك الممتامية من الإيجار لفائدة الشركات
.....	15%	- المدخل الناتجة عن إيجار العقارات غير المبنية : - المدخل الممتامية من إيجار العقارات غير المبنية ذات استعمال غير فلاحي
.....	10%	- المدخل الممتامية من إيجار اراضي ذات استعمال فلاحي
المبلغ الاجمالي :			
(1) المظنون بالضريبة الذين لديهم رقم تعريف جبائي، ملزمون بملء هذا الإطار. (2) تحديد طبيعة العقار (ممتلكات غير مبنية، سكنات ذات استعمال فردي، سكنات ذات استعمال جماعي، ...). (3) نوع علامة في الخانة المتعلقة باستعمال العقار المؤجر. (4) تحديد وتيرة دفع الاجور (شهر، فصل، سنة، ...).			

الملحق رقم 3 الضريبة الجزائرية الوحيدة

Rappel du dispositif relatif au régime de l'IFU	تذكير بالاحكام المطبقة بالضريبة الجزائرية الوحيدة
<ul style="list-style-type: none"> L'IFU s'applique aux personnes physiques ou morales exerçant une activité industrielle, commerciale, artisanale ou non commerciale dont le CA ou les revenus professionnels n'excèdent pas 30.000.000 DA (article 282 ter du CIDTA). Le taux de l'IFU est fixé comme suit : 5% pour les activités de production et de vente de biens et 12% pour les autres activités (article 282 CIDTA). Les contribuables soumis à l'IFU sont tenus de déposer une déclaration prévisionnelle entre le 1^{er} et le 30 juin de chaque année (article 1^{er} du CPF). Les contribuables soumis à l'IFU doivent procéder eux-mêmes au calcul de l'impôt dû et de recevoir le montant intégral de l'impôt à la recette des impôts dont il relève au moment du dépôt de la déclaration. Ces derniers peuvent recourir au paiement fractionné de l'impôt. Dans ce cas, ils doivent s'acquitter, lors du dépôt de la déclaration prévisionnelle, de 50% du montant de l'impôt forfaitaire unique (IFU). Pour les 50% restant, leur paiement s'effectue en deux versements égaux, du 1^{er} au 15 septembre et du 1^{er} au 15 décembre (article 365 du CIDTA). Les nouveaux contribuables sont tenus de souscrire leurs déclarations prévisionnelles au plus tard, le 30 décembre de l'année du début de l'activité et de procéder spontanément au paiement du montant intégral de l'IFU dû (article 3bis CPF). Dans le cas de réalisation d'un chiffre d'affaires dépassant celui déclaré au titre de l'année (N), les contribuables soumis à l'IFU doivent souscrire une déclaration complémentaire entre le 20 janvier et le 15 février de l'année N+1 (Article 282 quater du CIDTA). Le minimum d'imposition est fixé à 10.000DA (article 365 bis). Ce minimum est ramené à 5.000DA pour les contribuables éligibles aux dispositifs d'aide à l'emploi, ANSEF - ANGEN - CNAC (article 282 - octies). Les contribuables peuvent opter pour le régime du réel en respectant les conditions ci-après : <ul style="list-style-type: none"> Déjà d'option au régime du réel : pour révoquer du régime du réel, le contribuable doit notifier son option au service d'assiette géométrique son dossier fiscal avant le 1^{er} février de la première année au titre de laquelle celui-ci désire appliquer le régime du réel ; Durée de l'option : l'option est valable pour une durée de 3 ans (la date année et les deux années suivantes). Pendant cette période l'option est invocable (article 3 du CPF). Les contribuables IFU doivent tenir, un registre coté et paraphé par les services fiscaux, récapitulé par année, contenant le détail de leurs achats, appuyé des factures et de toutes pièces justificatives. En outre, ils doivent également tenir dans les mêmes conditions, un registre coté et paraphé, contenant le détail de leurs ventes. De même, les contribuables exerçant une activité de prestation doivent tenir un livre journal suivi au jour le jour et représentant le détail de leurs recettes et dépenses professionnelles (article 1 du CPF). L'administration fiscale peut rectifier les bases déclarées, en cas d'insuffisance de déclaration. (Article 282 quater du CIDTA). 	<ul style="list-style-type: none"> طبق الضريبة الجزائرية الوحيدة على الأشخاص الطبيعيين و المجهولين الذين يمارسون نشاطا صناعيا، تجاريا، حرفيا أو غير تجاريا ولا يتعدى رقم أعمالهم أو إيراداتهم الشهية لـ 30.000.000 DA (المادة 282 مكرر 1 من قانون الضرائب المتعددة الرسوم المضافة). يعد معدل الضريبة الجزائرية الوحيدة كما يلي: 5% لإنتاج الإنتاج أو بيع السلع و 12% فيما يخص جميع النشاطات الأخرى (المادة 282 مكررة 2 من قانون الضرائب المتعددة الرسوم المضافة). يخضع كل المسجلين بالضريبة المضمخنة للضريبة الجزائرية الوحيدة لكتابة إقرارهم الضريبي في الفترة الممتدة ما بين 1 و 30 جوان من كل سنة (المادة 1 من قانون الإجراءات الضريبية). يخضع كل المسجلين بالضريبة المضمخنة للضريبة الجزائرية الوحيدة أن يكونوا باعثا لمبلغ الضريبة المستحقة كما يتوجب عليهم تقديم مبلغ الضريبة الكلي الذي يفرضه الضرائب التبعية لها لحظة إيداعهم لقرارهم الضريبي كما يمكن إزياء الجوه الدفع الجزئي للضريبة وفي هذه الحالة لا بد عليهم تسديد 50% من قيمة الضريبة الجزائرية الوحيدة عند إيداعهم لقرارهم الضريبي، فيما يخص الـ 50% المتبقية تسد على المدينين بالتالي - الأولى من 1 إلى 15 أيلول - والثانية من 1 إلى 15 ديسمبر (المادة 365 من قانون الضرائب المتعددة الرسوم المضافة). يخضع كل المسجلين بالضريبة المضمخنة للضريبة الجزائرية الوحيدة عند إيداع إقرارهم الضريبي في أجل المدة 30 ديسمبر لسنة بداية النشاط على قيامهم بتسديد المبلغ الكلي للضريبة الجزائرية الوحيدة المستحقة (المادة 3 مكرر من قانون الإجراءات الضريبية). في حالة ما إذا لم تعالج رقم أصل تجاوز ذلك المبلغ به (أو) يتوجب على المسجلين بالضريبة المضمخنة للضريبة الجزائرية الوحيدة إيداع إقرارهم تكميلي في الفترة الممتدة ما بين 20 جانفي و 15 فيفري كقاعدة عامة (المادة 282 مكرر 3 من قانون الضرائب المتعددة الرسوم المضافة). حدد مبلغ 10.000 DA مع كحد أدنى للضريبة (المادة 365 bis) من قانون الضرائب المتعددة الرسوم المضافة (و يخص هذا المبلغ الـ 5.000 DA للضريبة المستعاضة من إجراءات دعم التشغيل "ANSEF, ANGEN, CNAC" (المادة 282 مكرر 8). يمكن للمسجلين بالضريبة أن يختاروا المصنوع للضريبة حسب نظام الرجوع الضريبي مع احترام الشروط التالية: <ul style="list-style-type: none"> أجل إيداع إقرار الرجوع الضريبي: على مقدم المبلغ الضريبة لمقدم الرجوع الضريبي بعد طلبة أن يقوم بتسليم مستمعة إقراره الضريبي التي تترافق على استيفاء المبلغ قبل 1 فيفري من السنة الأولى التي يريد أن يتسرع خلالها في تسديد المبلغ. مدة الاختيار: يكون طلب اختيار المصنوع للضريبة المضمخنة للضريبة الرجوع الضريبي صالحة لمدة 3 سنوات (السنة المشروطة و السنوات التالية لها) بحيث يكون فيها الاختيار لا رجعة فيها (المادة 3 من قانون الإجراءات الضريبية). يخضع كل المسجلين بالضريبة المضمخنة للضريبة الجزائرية الوحيدة مسجل مرفق ومؤثر عليه من قبل المصالح الجبلية، بتسليم سوي و استيفاء المبلغ من إيداعهم لقرارهم الضريبي بالتالي، و هو هذا من المستندات التوثيقية و بعض عليهم أيضا على تقديم دليل على الشروط مسجل مرفق ومؤثر عليه بتسليم تفاصيل سجلهم. كما يمكن على المسجلين بالضريبة المضمخنة للضريبة الجزائرية الوحيدة إيداع إقرارهم الضريبي يوم أو يومين بعد تسليمهم يوم أو يومين بعد تسليمهم الضريبة مع تنظيم السجلات (المادة 1 من قانون الإجراءات الضريبية). تلك الإقرار الضريبية على مراجعة الإقرار المصريح بها في حالة ما إذا لم يخلص في التصريحات المبني بها (المادة 282 مكرر 3 من قانون الضرائب المتعددة الرسوم المضافة).

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE		Série G 50 ter	
MINISTRE DES FINANCES DIRECTION GENERALE DES IMPOTS DIRECTION DES IMPOTS DE WILAYA DE SERVICE: RECETTE: COMMUNE: ANNEE:		وزارة المالية المديرية العامة للضرائب مديرية الضرائب الولائية مصلحة: قبضات: بتدية: السنة:	
رقم التعريف الجبائي Numéro d'Identification Fiscale (NIF) N° d'article رقم المادة Code activité رمز المهنة		الاسم و اللقب - اسم الشركة: التماثل: العنوان:	
الضريبة الجزائرية الوحيدة IMPOT FORFAITAIRE UNIQUE ائشار بالذلف Avis de versement de l'IRG Salaires			
التمثلات TRIMESTRE	قيمة الاجور والتمانات الخاضعة للضريبة Montant des salaires et rémunérations imposables	معدل الضريبة Taux d'imposition	فترة التسديد Délais de versement des retenues IRG/Salaires
التمثلات الأولى (جانفي، فيفري، مارس) 1 ^{er} trimestre (janvier, février, mars)		المعدل الضريبي (باريم) Barème IRG	أجل 20 أفريل Au plus tard le 20 Avril
التمثلات الثانية (أفريل، ماي، جوان) 2 ^{ème} trimestre (avril, mai, juin)		المعدل الضريبي (باريم) Barème IRG	أجل 20 جويلية Au plus tard le 20 juillet
التمثلات الثالثة (جويلية، أوت، سبتمبر) 3 ^{ème} trimestre (juillet, août, septembre)		المعدل الضريبي (باريم) Barème IRG	أجل 20 أكتوبر Au plus tard le 20 Octobre
التمثلات الرابعة (أكتوبر، نوفمبر، ديسمبر) 4 ^{ème} trimestre (octobre, novembre, décembre)		المعدل الضريبي (باريم) Barème IRG	أجل 20 جانفي للسنة (N+1) Au plus tard le 20 janvier année (N+1)
Quittance n° وصل رقم Date تاريخ قلم و امضاء القابض Cachet et signature du RECEVEUR		في A le قلم و امضاء المالك بالضريبة Cachet et signature du Contribuable	

الملحق رقم 4 تسديد الضريبة الجزائية

القسم الثاني : تربية المواشي و غيره (حدد عدد خلايا التحل أو الرؤوس أو الكبيات المحتفظ بها في 31 ديسمبر من السنة موضوع الإخطاع الضريبي)

الملاحظات:	الوحدات/الكميات : تربية المواشي :	التعيين :
		I. فصيلة البقر :
		-
		-
		-
		-
		II. فصيلة الأغنام:
		-
		-
		-
		-
		III. فصيلة الماعز :
		-
		-
		-
		-
		VI. فصيلة الدواجن :
		-
		-
		-
		-
		V. فصيلة الأرانب:
		-
		-
		-
		-
		IV. فصيلة الجمال:
		-
		-
		-
		-
		المجموع (1):
	غيره:	
		- تربية التحل:
		- استزراع المحار:
		- استزراع بلح البحر:
		- تربية الخنازير :
		- استغلال الفطريات :
		- المنتجات القلبية :
		- الفلين :
		- لحاء الشجر:
		- استخراج المادة الصمغية:
		- استغلال المشعل:
		- النباتات الشجرية:
		- زراعة القروم :
		- استغلال الخلفاء:
		المجموع (2):
		المجموع النهائي (II) (1) + (2) :

أقر بصحة المعلومات الواردة في هذا التصريح.

بد في
ختم و إمضاء مسؤول المصلحة

بد في
ختم و إمضاء المكلف بالضريبة

الملحق رقم 5 النتيجة الجبائية

أ. الإيرادات المهنية			
ج	01	أ	المبلغ الإجمالي للإيرادات المهنية الخامة بما في ذلك تسديد المصاريف
			للخصم من المبلغ الخام للإيرادات المهنية:
	02	أب	- المصاريف المتوقعة لحساب الزبائن
	03	أج	- الألعاب المعدة
	04	أد	المبلغ الصافي للإيرادات [1 - (2 + 3)]
	05	أه	منوجات مالية
	06	أو	أرباح مختلفة
	07	أ	المجموع I (الأسطر 4+5+6)
ب. النفقات المهنية			
ج	08	ب أ	مشتريات
	09	ب ب	الأوتوات الصغيرة
	10	ب ج	تجهيزات المكتب
	11	ب د	الإيجار ومصاريف الإيجار
	12	ب هـ	استلجاز المعدات والآلات
	13	ب و	الصيانة والإصلاح
	14	ب ز	التدفئة، المياه، الغاز والكهرباء
	15	ب ح	ألعاب لا تشكل استيعادات
	16	ب ط	نفقات السيارة
	17	ب ي	مصاريف أخرى للتنقل
	18	ب ك	تكاليف الاستقبال، التمثيل والمؤتمرات
	19	ب ل	مصاريف العقود والمنازعات
			تكاليف العمل:
	20	ب م	- الأجر الصافية والإمليزات العينية
	21	ب ن	- تكاليف الضمان الاجتماعي على الأجر، حصص أرباح العمل و العمل
	22	ب س	- تكاليف اجتماعية وشخصية
			الضرائب والرسوم:
	23	ب ع	- الرسم الطاري
	24	ب ف	- رسم رفع القمامات المنزلية
	25	ب ص	تكاليف مالية
	26	ب ق	قسط التأمين
	27	ب ر	الإشتراكات النقابية والعمالية
	28	ب ش	أعباء استثنائية
	29	ب ت	نفقات مهنية أخرى (مع التوضيح):
		
		
	30	ب	المجموع II (الأسطر من 8 إلى 29)
ج. تحديد النتيجة الجبائية			
ج	31	أ	فائض (السطر 7 - السطر 30)
	32	ب	فائض القيم المهنية على المدى القصير
	33	ج	فائض القيم المهنية على المدى الطويل
	34	د	صافي مكاسب رأس المال عند التنازل و الحقوق الاجتماعية
	35	هـ	المجموع III (الأسطر من 31 إلى 34)
	36	و	نقص (السطر 30 - السطر 7)
	37	ز	إعانات الإهلاك
	38	ح	عجز سابق
	39	ط	المجموع IV (الأسطر من 36 إلى 38)
	40	ج	- الربح الخاضع للضريبة (المجموع III - المجموع IV)
	41	ج	- الربح المعطى (المجموع III - المجموع IV)
	42	ج	- عجز السنة المالية (المجموع III - المجموع IV)

الملحق رقم 6 الضريبة على أرباح الشركات

ADMINISTRATION DES IMPOTS DE WILAYA REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE Série G. N° 5 (2009)

d. _____ Numéro d'Identification Fiscal _____

COMMUNE Indiquer ci-contre la lettre et le numéro d'article de votre imposition établie au titre de l'année _____

IMPOT SUR LES BENEFICES DES SOCIETES

ANNEE _____

Justificatif de Crédit d'Impôt et d'avoir Fiscal crédit d'Impôt

(A joindre à l'appui de la déclaration I.B.S.)

ANNEE _____ ou Période du _____ au _____)

— Imprimerie Officielle —

Désignation et adresse du payeur ou de la partie versante	Nom et adresse du bénéficiaire
	N.I.F. _____

NATURE DES RETENUES

REVENUS DES CAPITAUX MOBILIERS DISTRIBUES	D.A.	C.
1) revenus des valeurs Immobilières		
Montant brut des distributions imposables : _____		
Montant des retenues opérées : _____	0	
2) Revenus des créanciers, dépôts et cautionnements		
Montant des intérêts versés imposables : _____		
Montant des retenues opérées : _____	0	

A _____, le _____
Signature et timbre de la partie versante.

Remarque : Le présent justificatif doit être annexé à la déclaration IBS/ Série G n° 4 Souscrite par les sociétés bénéficiaires de revenus de capitaux mobiliers ayant donné lieu à une retenue à la source ouvrant droit au crédit d'impôt correspondant.

الملحق رقم 7 صافي الدخل الاجمالي

إطار خاص بالمصلحة	2- الخصومات الأخرى التي يسمح بها القانون (باستثناء التكاليف المخصصة من الداخيل الضريبية)	
	المبلغ بالدينار الجزائري	<p>- نفقات الإطعام.....</p> <p>- عقد التأمين الذي يبرمه المالك المؤجر</p> <p>- اشتراكات منح الشفوخة و الضمان الاجتماعي التي يدفعها المكلف بالضريبة بصفة شخصية.....</p> <p>- مبلغ هامش الربح المتفق عليه سابقا في إطار عقد بصيغة " المرابحة"، المبرم من أجل اقتناء مسكن على عاتق المكلف بالضريبة.....</p> <p>المجموع.....</p> <p>(مجموع يدرج في الجزء VI، نقطة 3ب) من الملخص)</p>
VI- ملخص الداخيل والتكاليف		
المبلغ بالدينار الجزائري	1- <u>مداخيل غير مُدمجة في الوعاء :</u>	
		<p>1.1 (أ) الداخيل العقارية الخاضعة للضريبة المحررة</p> <p>1.1 (ب) فوائد القيمة الناتجة عن التنازل بمقابل</p> <p>1.1 (ج) ريع رؤوس الأموال المنقولة الخاضعة للضريبة المحررة</p>
المبلغ بالدينار الجزائري	2- <u>مداخيل مُدمجة في الوعاء :</u>	
		<p>1.2 (أ) الأرباح الصناعية و التجارية.....</p> <p>1.2 (ب) أرباح المهن غير التجارية</p> <p>2.2 (ج) الداخيل الفلاحية</p> <p>2.2 (د) الداخيل العقارية الخاضعة للضريبة المؤقتة</p> <p>2.2 (هـ) ريع رؤوس الأموال المنقولة المشتركة لقروض ضريبي</p> <p>2.2 (و) المرتبات، الأجر، المنح و الزيوع العسرية</p> <p>2.2 (ز) الداخيل المحققة خارج الجزائر، بشكل مباشر أو غير مباشر.....</p>
المبلغ بالدينار الجزائري	مجموع الداخيل المدمجة في الوعاء	
	3- <u>التكاليف القابلة للخصم :</u>	
المبلغ بالدينار الجزائري	<p>1.3 (أ) فوائد القروض و الديون المقرضة لشراء مساكن أو بناها</p> <p>3 (ب) الخصومات التي يسمح بها القانون</p>	
	مجموع التكاليف	
		صافي الدخل الإجمالي (مجموع الداخيل الخاضعة للضريبة - مجموع التكاليف القابلة للخصم)
		تخفيض بنسبة 10 % ينطبق على المكلفين بالضريبة الذين اختاروا نظام فرض الضريبة المشتركة (المادة 06 من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة)
		صافي الدخل الإجمالي الخاضع للضريبة
ب في ختم وإمضاء مسؤول المصلحة		ب في إمضاء المكلف بالضريبة

الملحق رقم 8: استمارة المقابلة



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المقابلة

أخي الموظف أختي الموظفة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة الخاصة بالمقابلة والتي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر في إدارة الأعمال بعنوان أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على التحصيل الضريبي في الجزائر و أحيطكم علما أن إجاباتكم تحضي بالأهمية و تحاط بالسرية و تستخدم لغرض البحث العلمي فقط كما أشكركم على التعاون معنا.

الرجاء من سيادتكم الإجابة بدقة على الأسئلة التالية:

تعريف الإدارة الإلكترونية: هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.

مفهوم التحصيل الضريبي: هو مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى نقل دين الضريبة من ذمة المكلف إلى مصلحة قابضات الضرائب التابعة لمديرية الضرائب والتي تنقلها بدورها إلى الخزينة العمومية وذلك طبقا للقواعد القانونية المطبقة في هذا الإطار.

من إعداد الطلبة: كريني لسعد

خته طارق

أسئلة المقابلة الخاصة برئيس المتابعة والتحصيل

- ❖ السؤال الأول: ما هي الوسائل المستعملة في عمليات التصريح والدفع و التحصيل الضريبي؟
- ❖ السؤال الثاني: في نظركم كيف يتم التعامل مع المكلفين بالضريبة لدى المركز؟
- ❖ السؤال الثالث: بإعتباركم رئيس مصلحة المتابعة والتحصيل الضريبي كيف تتعاملون مع الكم الهائل من الملفات على مستوى مصلحتكم؟
- ❖ السؤال الرابع: كيف يتم التعامل مع الغش والتهرب الضريبي؟

قائمة المحكمين:

الدولة	الكلية /المعهد	الصفة	اللقب والاسم	الرقم
الجزائر	معهد التكنولوجيا جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر قسم (أ)	الهلة محمد	01
الجزائر	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم	أستاذ التعليم العالي	مزهودة نور الدين	02
الجزائر	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم	أستاذ التعليم العالي	حجاج عبد الرؤوف	03

الملحق رقم 11 نافذة طلب رقم التعريف الجبائي شخص معنوي

0,32Kb/s 70% 22:20

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

REPUBLICQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

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

IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE

Contactez-nous

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

[Demander le NIF pour le siège](#)

[Demander le NIF pour l'unité](#)

[Retour](#)

Direction Générale des impôts 2016
Tel: +213 21 59 55 49 Email: did-nifenligne@mf.gov.dz

الملحق رقم 12 نافذة اتصال التقييم الجبائي

IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE

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- Imprimer votre accusé de réception

Vous êtes une personne physique

- 1- Formulaire de demande d'immatriculation fiscale
- 2- Suivre votre demande
- 3- Editer votre attestation d'immatriculation fiscale
- 4- Imprimer votre accusé de réception

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 remplissant les informations nécessaires.

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

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

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

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

الملحق رقم 13 نافذة اتصال الترفيم الجبائي



الملحق رقم 14: جدول نتائج التحصيل الضريبي لسنة 2019

	Prenom	Nis	N R commerce	Article_activite	CA	TAP	TVA	BASE / IRG /S	IRG /S
1	NACER EDDINE	197439280110922	14A2747098	39280000302	19,876,000	397520	3776440	458000	4570
2	LAKHDAR	196539280104137	09A2733560	39280000349	1,908,000	38160	362520	254000	2547
3	ABDERRAHIM	199339280004232	15A2748848	39280004756	5,473,000	109460	1039870	112000	1225
4	BACHIR	199139280166905	17A2753379	39280110201	6,759,000	135180	1284210	321000	2570
5	SAID	796107069005125	98A2714293	39280000392	6,542,000	130840	1242980	120000	1540
6	MOHAMMED FOUAD	197439300039524	99A2714805	39280000393	9,876,000	197520	1876440	980000	8570
7	HOUSSAM	797807089000413	14A2747962	39280000378	7,686,700	153734	1460473	158000	1425
8	RABAH	196239280033528	2729293A07	39280000346	2,133,000	42660	405270	210000	2140
9	BOULARBAH	797407079006314	08D2731302	39280000372	9,087,000	181740	1726530	478000	4220
10	KHALED	797207079004710	16D2750925	39280108210	1,234,000	24680	234460	574000	4470
11	ZAKIYA	298739280098806	15D2748770	39280086261	12,345,000	246900	2345550	240000	1990
12	HOUSSAM	199139280031427	02A2720320	39280000226	2,897,000	57940	550430	876000	9580
13	BOULARBAH	797207079002320	09A2733923	39280000420	28,765,000	575300	5465350	258000	2200
14	ELHAFEDH	199039280132916	15D2750713	39280108211	3,468,000	69360	658920	654000	5400

15	MOHAMMED SAID	198439280103233	08A2731188	39280002916	9,847,000	196940	1870930	254700	2840
16	FATIHA	295539280089215	03A2721859	39280000246	3,465,000	69300	658350	321000	3580
17	MESSAOUDA	297439280123915	11A2738793	39280002962	9,877,600	197552	1876744	214700	1640
18	MEBERKA	895939289002302	08A2731293	39280000565	34,587,000	691740	6571530	457000	2700
19	NADIR	197839280015718	02A2720320	39280000541	28,954,300	579086	5501317	124000	2400
20	HICHAM	197739280113720	13A2743724	39280000432	9,876,000	197520	1876440	741000	6420
21	MOHAMMED LAMINE	197439280041622	12A2740442	39280003303	4,328,000	86560	822320	250000	2400

لملاحق رقم 15: جدول نتائج التحصيل الضريبي لسنة 2020

	Prenom	Nis	N R Commerce	Article_activite	CA	TAP	TVA	BASE / IRG /S	IRG /S
1	NACER EDDINE	197439280110922	14A2747098	39280000302	15,224,000	304480	2892560	462570	5550
2	LAKHDAR	196539280104137	09A2733560	39280000349	2,870,000	57400	545300	258570	3527
3	ABDERRAHIM	199339280004232	15A2748848	39280004756	5,988,000	119760	1137720	116570	2205
4	BACHIR	199139280166905	17A2753379	39280110201	7,258,000	145160	1379020	325570	3550
5	SAID	796107069005125	98A2714293	39280000392	8,257,000	165140	1568830	124570	2520
6	MOHAMMED FOUAD	197439300039524	99A2714805	39280000393	9,258,000	185160	1759020	984570	9550
7	HOUSSAM	797807089000413	14A2747962	39280000378	8,147,000	162940	1547930	162570	2405
8	RABAH	196239280033528	2729293A07	39280000346	3,214,000	64280	610660	214570	3120

9	BOULARBAH	797407079006314	08D2731302	39280000372	8,504,000	170080	1615760	482570	5200
10	KHALED	797207079004710	16D2750925	39280108210	1,540,000	30800	292600	578570	5450
11	ZAKIYA	298739280098806	15D2748770	39280086261	10,025,000	200500	1904750	244570	2970
12	HOUSSAM	199139280031427	02A2720320	39280000226	2,580,000	51600	490200	880570	10560
13	BOULARBAH	797207079002320	09A2733923	39280000420	2,725,800	54516	517902	262570	3180
14	ELHAFEDH	199039280132916	15D2750713	39280108211	3,458,000	69160	657020	658570	6380
15	MOHAMMED SAID	198439280103233	08A2731188	39280002916	8,230,000	164600	1563700	259270	3820
16	FATIHA	295539280089215	03A2721859	39280000246	4,124,000	82480	783560	325570	4560
17	MESSAOUDA	297439280123915	11A2738793	39280002962	9,800,000	196000	1862000	219270	2620
18	MEBERKA	895939289002302	08A2731293	39280000565	23,211,000	464220	4410090	461570	3680
19	NADIR	197839280015718	02A2720320	39280000541	22,144,300	442886	4207417	128570	3380
20	HICHAM	197739280113720	13A2743724	39280000432	8,542,000	170840	1622980	745570	7400
21	MOHAMMED LAMINE	197439280041622	12A2740442	39280003303	5,200,000	104000	988000	254570	3380

الملحق رقم 16: جدول نتائج التحصيل الضريبي لسنة 2021

	Prenom	Nis	numeroregistrecommerce	Article_activite	CA	TAP	TVA	BASE / IRG /S	IRG /S
1	NACER EDDINE	197439280110922	14A2747098	39280000302	16,120,000	322400	3062800	464780	5800
2	LAKHDAR	196539280104137	09A2733560	39280000349	2,980,000	59600	566200	260780	3777
3	ABDERRAHIM	199339280004232	15A2748848	39280004756	6,210,000	124200	1179900	118780	2455
4	BACHIR	199139280166905	17A2753379	39280110201	6,452,000	129040	1225880	327780	3800
5	SAID	796107069005125	98A2714293	39280000392	8,551,000	171020	1624690	126780	2770
6	MOHAMMED FOUAD	197439300039524	99A2714805	39280000393	8,254,000	165080	1568260	986780	9800
7	HOUSSAM	797807089000413	14A2747962	39280000378	7,254,500	145090	1378355	164780	2655
8	RABAH	196239280033528	2729293A07	39280000346	2,541,000	50820	482790	216780	3370
9	BOULARBAH	797407079006314	08D2731302	39280000372	7,240,000	144800	1375600	484780	5450
10	KHALED	797207079004710	16D2750925	39280108210	2,224,000	44480	422560	580780	5700

11	ZAKIYA	298739280098806	15D2748770	39280086261	11,254,000	225080	2138260	246780	3220
12	HOUSSAM	199139280031427	02A2720320	39280000226	2,857,000	57140	542830	882780	10810
13	BOULARBAH	797207079002320	09A2733923	39280000420	2,725,800	54516	517902	264780	3430
14	ELHAFEDH	199039280132916	15D2750713	39280108211	7,542,000	150840	1432980	660780	6630
15	MOHAMMED SAID	198439280103233	08A2731188	39280002916	8,542,000	170840	1622980	261480	4070
16	FATIHA	295539280089215	03A2721859	39280000246	4,571,000	91420	868490	327780	4810
17	MESSAOUDA	297439280123915	11A2738793	39280002962	9,880,000	197600	1877200	221480	2870
18	MEBERKA	895939289002302	08A2731293	39280000565	24,125,000	482500	4583750	463780	3930
19	NADIR	197839280015718	02A2720320	39280000541	23,258,000	465160	4419020	130780	3630
20	HICHAM	197739280113720	13A2743724	39280000432	8,412,000	168240	1598280	747780	7650
21	MOHAMMED LAMINE	197439280041622	12A2740442	39280003303	4,124,000	82480	783560	256780	3630

الملحق رقم 17: جدول نتائج التحصيل الضريبي لسنة 2022

	Prenom	Nis	numeroregistrecommerce	Article_activite	CA	TAP	TVA	BASE / IRG /S	IRG /S
1	NACER EDDINE	197439280110922	14A2747098	39280000302	16,722,000	334440	3177180	470020	7200
2	LAKHDAR	196539280104137	09A2733560	39280000349	3,254,000	65080	618260	266020	5177
3	ABDERRAHIM	199339280004232	15A2748848	39280004756	7,254,000	145080	1378260	124020	3855
4	BACHIR	199139280166905	17A2753379	39280110201	8,254,000	165080	1568260	333020	5200
5	SAID	796107069005125	98A2714293	39280000392	9,258,000	185160	1759020	132020	4170
6	MOHAMMED FOUAD	197439300039524	99A2714805	39280000393	9,254,000	185080	1758260	992020	11200
7	HOUSSAM	797807089000413	14A2747962	39280000378	8,241,000	164820	1565790	170020	4055
8	RABAH	196239280033528	2729293A07	39280000346	2,871,000	57420	545490	222020	4770
9	BOULARBAH	797407079006314	08D2731302	39280000372	7,524,000	150480	1429560	490020	6850
10	KHALED	797207079004710	16D2750925	39280108210	2,784,000	55680	528960	586020	7100
11	ZAKIYA	298739280098806	15D2748770	39280086261	11,987,000	239740	2277530	252020	4620
12	HOUSSAM	199139280031427	02A2720320	39280000226	3,100,000	62000	589000	888020	12210
13	BOULARBAH	797207079002320	09A2733923	39280000420	2,410,000	48200	457900	270020	4830
14	ELHAFEDH	199039280132916	15D2750713	39280108211	7,654,000	153080	1454260	666020	8030

15	MOHAMMED SAID	198439280103233	08A2731188	39280002916	8,754,000	175080	1663260	266720	5470
16	FATIHA	295539280089215	03A2721859	39280000246	5,874,000	117480	1116060	333020	6210
17	MESSAOUDA	297439280123915	11A2738793	39280002962	1,248,000	24960	237120	226720	4270
18	MEBERKA	895939289002302	08A2731293	39280000565	24,125,000	482500	4583750	469020	5330
19	NADIR	197839280015718	02A2720320	39280000541	22,254,000	445080	4228260	136020	5030
20	HICHAM	197739280113720	13A2743724	39280000432	8,854,000	177080	1682260	753020	9050
21	MOHAMMED LAMINE	197439280041622	12A2740442	39280003303	5,421,000	108420	1029990	262020	5030

الفهرس

الصفحة	الفهرس
IV	إهداء
VI	شكر و عرفان
X	الملخص
X	قائمة المحتويات
XII	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
XIV	قائمة الملاحق
XV	قائمة الاختصارات والرموز
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
3	الفرع الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
3	أولاً: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية
7	ثانياً: مبادئ الإدارة الإلكترونية
8	الفرع الثاني: دواعي ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية
8	أولاً: دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية
9	ثانياً: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية
12	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لعملية التحصيل الضريبي
12	الفرع الأول: ماهية التحصيل الضريبي
12	أولاً: مفهوم الضريبة والتحصيل الضريبي
15	ثانياً: أهداف و أهمية التحصيل الضريبي
16	الفرع الثاني: مصادر وإجراءات التحصيل الضريبي
16	أولاً: مصادر التحصيل الضريبي
17	ثانياً: إجراءات التحصيل الضريبي
19	ثالثاً: التحصيل الضريبي و علاقته بالإدارة الإلكترونية (تطبيقات الخدمة الإلكترونية في عمليات الرقابة و التحصيل الضريبي)
26	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية على مستوى التحصيل الضريبي في الجزائر
26	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
26	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

29	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
32	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
32	الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
32	أولا: أوجه التشابه
32	ثانيا: أوجه الإختلاف
33	الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
34	خلاصة الفصل
35	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمركز الجوّاري للضرائب
37	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.
37	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
37	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
37	أولا: مجتمع الدراسة
37	التعريف بالمديرية العامة للضرائب
38	التعريف بالمركز الجوّاري للضرائب بجامعة ومهامه
45	ثانيا: عينة الدراسة
45	الفرع الثاني: مصادر وطرق جمع المعلومات
45	أولا: الجانب النظري
46	ثانيا: الجانب التطبيقي
46	الفرع الثالث: تحديد متغيرات الدراسة
46	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
46	الفرع الأول: أدوات معالجة المعطيات
47	الفرع الثاني: الأساليب المستخدمة في الدراسة
48	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
48	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
48	الفرع الأول: نتائج التحصيل الضريبي لسنوات الدراسة (2019-2022)
48	الفرع الثاني: طرق التحصيل الضريبي للمركز الجوّاري للضرائب بجامعة
49	الفرع الثالث: تحليل محتوى المقابلة
50	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

50	الفرع الأول: تفسير النتائج و تحليلها
51	الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات
51	الفرع الثالث: استنتاجات الدراسة
52	خلاصة الفصل
53	الخاتمة
58	قائمة المراجع
63	الملاحق
86	الفهرس