

تفعيل خدمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر

- عصرنة الإدارة الضريبية أنموذجاً -

Activation of the electronic administration service in Algeria
- Modernization of the tax administration as a model -

رمادلية عبدالله سفيان، جامعة لونيبي علي - البلدية 2، a.remadlia@univ-blida2.dz

مخبر التنمية الاقتصادية و البشرية في الجزائر

قويدري كمال، جامعة لونيبي علي - البلدية 2، k.kouidri@univ-blida2.dz

تاريخ النشر: 2020/06/29

تاريخ القبول: 2020/06/03

تاريخ الاستلام: 2020/04/08

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر بدراسة حالة عصرنة الإدارة الضريبية و هذا بالتطرق إلى الآليات التي اعتمدها إدارة الضرائب لمواكبة التطورات الحاصلة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإحاطة بمختلف جوانب النظرية الدراسة و تحليل البيانات و الإحصائيات المتحصل عليها، و قد توصلت نتائج الدراسة إلى تمكن إدارة الضرائب من تحقيق فعالية في التسيير من خلال إعادة بنية هيكلها التنظيمي و إدراج التكنولوجيات الحديثة .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية ؛ الإصلاحات الضريبية ؛ الخدمات الإلكترونية .

تصنيف JEL : D85، 023، L86

Abstract: This study aims to shed light on the reality of electronic management in Algeria. Studying the case of modernizing tax administration by examining the mechanisms adopted to keep up with developments using an analytical descriptive approach to capture the various theoretical aspect and statistics obtained, the results enabled the tax administration to achieve effective management by restructuring its organizational structure and insering modern technologies.

keyword: E-Administration; Tax Reforms; E-Services .

JEL classification code : D85, 023, L86.

المؤلف المرسل: رمادلية عبدالله سفيان ، الإيميل: a.remadlia@univ-blida2.dz

1. مقدمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية فرعاً معرفياً حديثاً يدخل ضمن مواضيع الإدارة فهي لا تشكل بديلاً للإدارة التقليدية بقدر ما هي نمط جديد في الإدارة و امتداد للفكر الإداري في تطوره عبر مدارس متعددة بدءاً من المدرسة الكلاسيكية و السلوكية مروراً بالاتجاهات الإدارية الحديثة فهي تجسد الموجة القادمة للفكر الإداري المتحالف مع تقنية المعلومات و الاتصال ، و قد ظهرت نتيجة تطور موضوعي و ترجع أولى إرهاباتها إلى السبعينيات و بالضبط عام 1973 حيث استخدم مصطلح المكتب اللاورقي في الولايات المتحدة إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الإلكتروني ، غير أنها لم تفرض نفسها كمفهوم و منظومة قائم بذاته إلا مع تسعينيات القرن الماضي (بومروان، 2014، صفحة 8) .

سعت الجزائر في هذا الجانب سعياً ملحوظاً لتطوير و تحسين الخدمة العمومية بما يضمن رضا المواطن على جودة و نوعية الخدمات المقدمة له ، وفي ظل الرهانات الجديدة تم وضع جملة من الإصلاحات تتمثل في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية التي أصبحت حتمية ضرورية و لدراسة هذا الموضوع تم بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

إلى أي مدى يساهم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في تحسين و تطوير الخدمة

العمومية في الإدارة الضريبية ؟

وتتبع عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي الإجراءات الواجب القيام بها لإصلاح الإدارة الضريبية لمواكبة التطورات الجديدة ؟
- هل الإجراءات الإلكترونية المستحدثة تحسن من جودة الخدمات للمكلفين بالضريبة ؟
- كيف تساهم عملية الرقمنة في التسيير الأمثل للعملية الجبائية ؟

الفرضيات: انطلاقاً من التساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- قامت الإدارة الجبائية في السنوات الأخيرة بإصلاح شامل للإدارة الضريبية سواء من الجانب التشريعي أو الجانب الإداري و هذا باستحداث هياكل جديدة و سن قوانين تتماشى مع التطورات الحاصلة و الاعتماد على التقنيات الالكترونية لمواجهة التحديات الجديدة .
- إن الإجراءات الالكترونية المستحدثة تساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة .

- تسمح عملية الرقمنة باكتتاب التصريحات الجبائية بصفة آلية ، ومراجعتها أليا لتجنب الأخطاء وإرسالها إلكترونيا لربح الوقت فأصبح بإمكان المؤسسة الحصول على جميع الوثائق و التصاريح الجبائية من الموقع المخصص لهذا الغرض .

أهداف البحث :

- يهدف هذا البحث لدراسة التحولات و التطورات التي يعرفها النظام الضريبي ومدى مسابرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و هو ما يستدعي البحث و الدراسة في النظام الضريبي وآليات تطويره و رقمته و عصرنته خاصة في ظل التحديات التي تطرحها العولمة و التطور التكنولوجي الحاصل .

منهج البحث:

- نظرا لطبيعة الموضوع الذي تعالجه الدراسة فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي و التحليلي فالمنهج الوصفي لإبراز الجوانب النظرية للدراسة من أجل الوصول إلى تحديد مختلف المفاهيم الأساسية كمفهوم الإدارة الالكترونية و آليات رقمنة الإدارة الضريبية ، أما الجانب التحليلي فخصص لعرض و تحليل النتائج المتحصل عليها من الإحصائيات و الأرقام المتعلقة بعصرنة الإدارة الضريبية و هذا لاختبار صحة فرضيات الدراسة .

الدراسات السابقة :

1- دراسة للباحث وشان أحمد بعنوان: " تكييف النظام الجزائري في ظل تحديات التجارة الالكترونية "(2016)، حيث حاول من خلالها الباحث الإجابة على الإشكالية الرئيسية المتمثلة في ما هي متطلبات تكييف النظام الضريبي الجزائري في ظل الرهانات التي تفرضها التجارة الالكترونية ؟ حيث قام الباحث في هذه الدراسة بمعالجة متطلبات تكييف النظام الضريبي في ظل تحديات التجارة الالكترونية و هذا بالتطرق للتجربة الجزائرية ، حيث قامت الجزائر بإصلاحات من أجل تبسيط و عصرنة النظام الضريبي بتكييف التشريعات الضريبية مع رهانات العولمة و تكنولوجيا المعلومات ، إلا أنها لم ترقى إلى المستوى المطلوب فمازال النظام الضريبي برأي الباحث يمتاز بالتعقيد و كثرة الإجراءات و التعديلات .

2- دراسة عادل غزال بعنوان: " مشاريع الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق - مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجا" (2014)، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مشاريع الحكومة الالكترونية و أهم المراحل التي تمر بها بدءا من وضع الإستراتيجية إلى التنفيذ الرسمي على أرض الواقع ، بالإضافة إلى التعرف على مشروع الحكومة الالكترونية 2013 و أهم ما جاء به و ما يرمي إليه، حيث تعتبر هذه دراسة نظرية بحتة، حيث توصلت إلى أن الحكومة الالكترونية في نمطها الحالي لم تصل بعد إلى صيغة المنظومة الكاملة حيث مازالت تقتصر إلى العديد من الآليات في الكثير من جوانبها ، و أوصت الدراسة بوضع استراتيجيات واضحة و مرسومة المعالم من طرف الحكومات المقبلة و الحرص على التدريب و التطوير المستمر للمورد البشري لإنجاح المشروع .

3- دراسة للباحث Iddawati Binti Ibrahim بعنوان : " التصريح الالكتروني لضريبة الدخل على العائد الشخصي في ماليزيا - محددات و تكاليف الامتثال " (2013)، و انطلقت هذه الدراسة من فرضية أن التصريح الالكتروني عن الضرائب يمكن من أداء الأمور بشكل أسرع مع جهد أقل باستخدام كمية أقل من الوقت و الورق و هذا بتقليل التكاليف وهو ما يسهل على الإدارة بمعالجة عائدات ضريبة الدخل بكل سهولة، الأمر الذي يسمح بزيادة كفاءة العمال و هذا باستخدام الموارد البشرية المتاحة من أجل الفحص و التدقيق، و تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تؤثر على سلوك مستخدمي التصريح الالكتروني بين دافعي الضرائب في ماليزيا، حيث توصلت الدراسة أن نظام التصريح الالكتروني يؤدي إلى وفر في التكاليف بنحو 70% بالمقارنة مع تقديم التصريح الضريبي الورقي .

2. مفهوم الإدارة الالكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح ، وان كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية (عشور، 2010، صفحة 13).

كثر الجدل في الآونة الأخيرة بشأن هذين المصطلحين هل هما مصطلحان مختلفان، أم مترادفان ولقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالحكومة الالكترونية فهي تمثل الكل وتعني العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الالكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني أن الإدارة الالكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية (القودة، 2010، صفحة 22).

بغرض استيعاب مفهوم الحكومة الالكترونية يجب أولاً معرفة ما تعنيه كلمة الحكومة، فالحكومة نعني بها هنا الوحدات الإدارية و الهيئات والمؤسسات التابعة لها و بشكل عام تستطيع القول أن الحكومة هي عادة مزيج متغير من كل من الأهداف , الوظائف و المهام و التشكيلات الإدارية التنفيذية (قنديلجي، 2015، صفحة 25).

لقد عرفت الأمم المتحدة الحكومة الالكترونية في عام 2002 بأنها عبارة عن استخدام شبكة الانترنت لتقديم المعلومات و الخدمات الحكومية للمواطنين، كذلك فان الحكومة الالكترونية هي تطبيق تقنية المعلومات و الاتصالات لتحقيق الكفاءة و الشفافية و صحة المعلومات و كذلك تبادل المعلومات داخل الحكومة أي بين الحكومة و المؤسسات الفرعية لها من جهة و بين المواطنين و المؤسسات العامة و المنظمات غير الحكومية من جهة أخرى و تعزيز قدرة المواطن في الوصول للمعلومات و استخدامها (قنديلجي، 2015، صفحة 26).

و على أساس ما تم تقديمه فانه يوجد العديد من التعريفات لمفهوم الحكومة الالكترونية لذا فإننا نستطيع بلورة أهم هذه التعريفات إلى تعريف مبسط يتمثل في :

الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية حيث تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية عبر الوسائط الالكترونية و أدوات التكنولوجيا و أهمها الانترنت و الاتصالات (بومروان، 2014، صفحة 19).

أما الإدارة الالكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة، أو الإدارة بلا أوراق، وتعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة وبعبارة أخرى إن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط.

وبالتالي في دراستنا للإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية نكون بصدد دراسة الجزء دون الكل ومنه فقد عرفت الإدارة الإلكترونية بعدة تعاريف منها :

الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعلومات الورقية التقليدية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا (طلحي و رحابلية، 2015، صفحة 04).

وعرفت كذلك على أنها التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت والتي تركز على رأس المال المعلوماتي والمعرفي كعامل فعال في تحقيق أهدافها هذا من جهة، ومن جهة أخرى تم التركيز على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية فقد تم تعريفها بأنها الجهود الإدارية التي تضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين كما تضمن انخفاض التكلفة وضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة (دراجي و موساوي، 2018، صفحة 26).

و من جانب توضيحي و تكميلي آخر فإننا نستطيع أن نوضح مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنه يعني (قنديلجي، 2015، صفحة 122) :

- إدارة بلا ورق فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد ورق ولكن لا نستخدمه بكثافة و يحل بديلا عنه الأرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني و الأدلة الإلكترونية.
- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا تنظيمات جامدة .
- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا مكان فهي تعتمد بالأساس على وسائل الاتصال الحديثة .
- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل 24 ساعة في اليوم .

3. إصلاح الإدارة الضريبية:

لا يقتصر الإصلاح الضريبي على الجانب التشريعي فحسب بل يتعداه إلى الجانب التنظيمي و الإداري ،لأن نجاح سياسة الإصلاح الضريبي تتوقف على مدى توفر إدارة ضريبية فعالة قادرة على تنفيذ المهام الموكلة إليها ،حيث ترمي عملية عصرنة إدارة الضرائب في الجزائر إلى إعادة تنظيم الهياكل الإدارية و طرق تسييرها و هذا بإحداث نظام جديد للإدارة يرتكز أساسا على فكرة جمع المهام و الوظائف الجبائية في مصلحة واحدة و تصنيف فئات المكلفين حسب درجة أهميتهم مع إدراج الطرق و الوسائل العصرية و الرقمية بغية تبسيط و تسهيل الإجراءات الضريبية للمكلفين من اجل زيادة نسبة الاستجابة الطوعية في دفع الضريبة (حراش، 2015، صفحة 80).

1.3 الهياكل الجديدة للإدارة الضريبية بعد الإصلاحات :

تأثرت الإدارة الجبائية باعتباره طــــرف هام في القطاع المالي بالإصلاحات الاقتصادية التي عرفتھا الجزائر خلال تلك الفترة، في هذا الصدد وجدت نفسها مطالبة بوضع إستراتيجية لعصرنة هياكلها ، و قصد تحقيق هذه الغاية تم إنشاء هياكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية تتمثل في مديرية كبيريات الشركات، مراكز الضرائب و المراكز الجوية للضرائب ، هدفها تجميع المفتشيات و القباضات حسب طبيعة المكلفين بالضريبة، حيث تتكفل هذه الهياكل بمهام جديدة تتمثل في التسيير و الرقابة والبحث في المنازعات المتعلقة بالفئات الجبائية التي تخضع لها و هي (المديرية العامة للضرائب، 2014) :

1.1.3 مديرية كبريات المؤسسات (DGE): يندرج مسار مديرية كبريات المؤسسات المنشأة بموجب المادة 32 من قانون المالية لسنة 2002، في إطار البرنامج الشامل لتحديث الإدارة الجبائية سواء من الناحية التنظيمية أو العملية، حيث من المنتظر أن تساهم عملية إعادة هيكلة المصالح الجبائية في استكمال إصلاح القانون الجبائي، الذي شرع فيه في بداية عام 1992، و هي السنة التي ميزتها بالخصوص تأسيس ضرائب ذات طابع دولي (الضريبة على أرباح الشركات، الضريبة على الدخل الإجمالي والرسم على القيمة المضافة) و توحيد المصالح و الملفات الجبائية و كذا تبسيط و توحيد الإجراءات المتعلقة بالتصريح و دفع الضرائب و الرسوم بإنشاء التصريح الجبائي ج 50 ، حيث تقوم مديرية كبريات المؤسسات، التي تم فتحها للجمهور بتاريخ 02 جانفي 2006، بتسيير الملفات الجبائية و المراقبة و التحصيل بالنسبة لـ :

- الشركات و المؤسسات الأجنبية .
- الشركات العاملة في ميدان المحروقات .
- الشركات الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات التي رقم أعمالها ≤ 100 مليون د.ج .

2.1.3 مراكز الضرائب (CDI): يعتبر مركز الضرائب مصلحة عملية جديدة تابعة للمديرية العامة للضرائب تختص حصريا بتسيير الملفات الجبائية و تحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم.

يطمح مركز الضرائب المنشأ بهدف تقديم خدمة نوعية ، إلى تطوير شراكة جديدة تجمعها بالمكلفين بالضريبة تقوم أساسا على التواجد، الاستماع، الاستجابة ، ومعالجة سريعة لكل الطلبات التي يقدمها المكلف بالضريبة، حيث يمثل مركز الضرائب بالنسبة للمكلف بالضريبة المحاور الجبائي الوحيد المكلف بالتسيير العرضي لملفه، حيث قامت المديرية

العامه للضرائب منذ أواخر 2011 الى غاية يومنا هذا بوضع حيز الخدمة 23 مركز للضرائب .

3.1.3 المراكز الجوارية للضرائب (CPI): مثل إطلاق المركز الجوازي للضرائب مرحلة الانتهاء من برنامج عصرنة هيكل الإدارة الجبائية وإجراءات تسييرها، الذي تم الانطلاق فيه سنة 2006 من خلال افتتاح مديرية كبريات المؤسسات و وضع حيز العمل بعد ذلك لمراكز الضرائب ، ويعتبر المركز الجوازي للضرائب مصلحة عملية جديدة للمديرية العامة للضرائب ، مخصصة حصريا لتسيير الملفات الجبائية و تحصيل الضرائب المستحقة من فئة واسعة ممثلة أساسا في المكلفين بالضريبة التابعين لنظام الضريبة الجزائرية الوحيدة (IFU).

يهدف إنشاء المركز الجوازي للضرائب الذي يحل محل الهياكل المتواجدة حاليا (المفثشيات و القباضات) إلى ضمان تقديم أحسن خدمة نوعية للمكلفين بالضريبة وذلك من خلال تبسيط و تنسيق وعصرنة الإجراءات .

2.3 عصرنة و تحديث الإدارة الضريبية :

تمثلت الإجراءات المتبعة من طرف السلطات لتحديث و عصرنة الإدارة الضريبية في تقوية و تحسين الوسائل البشرية و تجهيز مختلف مصالح الإدارة الضريبية بنظام الإعلام الآلي ، وإضفاء مؤشر لمرجعية نوعية الخدمة .

1.2.3 تعزيز و تحسين الوسائل البشرية : تتمثل الإجراءات المتخذة فيما يلي (وشان، 2017، صفحة 92)

- رفع عدد الموظفين العاملين بالإدارة الضريبية من خلال تكوين إطارات جديدة أو من خلال التوظيف المباشر عن طريق المسابقات و ذلك لتحسين فعالية و كفاءة الإدارة الضريبية .

- إنشاء مدرسة وطنية للضرائب متخصصة في التكوين و التي من مهامها تكوين إطارات الإدارة الضريبية وفق شروط يحددها القانون .

- رسكلة أعوان الإدارة الضريبية بهدف ضمان تحسين و تخصص موظفي الإدارة الضريبية من خلال تنظيم دورات تكوينية و ملتقيات وطنية و دولية في عدة تخصصات متعلقة بالإطار التطبيقي للنظام الضريبي .

2.2.3 إدخال تقنية الربط عن بعد : بالنسبة لبرنامج تجهيز مصالح الإدارة الضريبية بنظام الإعلام الآلي ، و قصد تحسين ظروف العمل تم إدخال الإعلام الآلي في كل المستويات ، حيث عرف برنامج إدخال تقنية الربط عن بعد مرحلتين ، المرحلة الأولى تمثلت في إدخال تقنية الربط عن بعد بين الإدارة و مصالحها و هو ما يعرف بالانترانت (Intranet) و هذا لتسهيل تبادل المعلومات الجبائية بين المصالح المختصة و هو ما يوفر السرعة و الفعالية من حيث الحصول على المعلومة الجبائية ، أما المرحلة الثانية و هي في صدد الإعداد و هي ربط الإدارة الضريبية مع الإدارات و الهيئات الأخرى و هو ما يعرف بتقنية الانترنت (Internet) و هو ما يكرس أسس و قواعد الإدارة الالكترونية التي تعتمد على التبادل الالكتروني للمعلومات فهي تسمح بتوفير كافة المعلومات لتأسيس الوعاء الضريبي للمكلف بالضريبية و هذا بتبادل المعلومات مثلا مع البنوك ، إدارة الجمارك و السجل التجاري ، فتقنية الربط عن بعد تسعى إلى إضفاء الطابع الغير المادي للإجراءات و التعاملات الضريبية .

3.2.3 مرجعية نوعية الخدمة : إن مشروع مرجعية نوعية الخدمة تم إنشائه طبقا للتعليمية العامة رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2012 الصادرة عن السيد المدير العام للضرائب، يعتبر مرجع نوعية الخدمة وسيلة ترقية ثقافة الاستقبال ونوعية الخدمة فهو يضم مجموع معايير داخلية وخارجية التي يجب أن يلتزم باحترامها أعوان الهياكل الجديدة للإدارة الضريبية

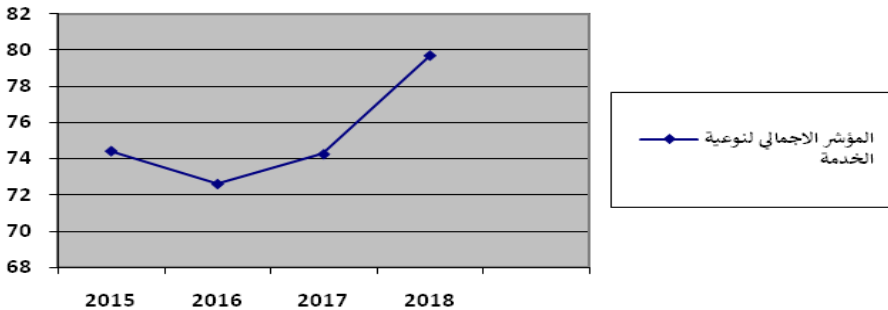
فقد جاء هذا المشروع لتغطية العجز في الخدمات التي كانت تقدمها الهياكل القديمة ،حيث يترجم إرادة الإدارة في إقامة علاقة جديدة مع المكلف بالضريبة ترتكز على تقديم خدمة فعّالة وضمن استتقبال نوعي بمختلف أشكاله (بودالي و بوشنب، 2016، صفحة 263).

الجدول 1: إحصائيات حول مرجعية نوعية الخدمة المطبقة بالهياكل الجديدة للإدارة الضريبية

المؤشر	2015	2016	2017	2018
نسبة احترام ظروف الدخول	%76,67	%70,53	%77,93	%91,00
نسبة التكفل بالمكلفين بالضريبة	%99,60	%99,90	%99,00	%97,90
نسبة نوعية الخدمة المؤداة	%73,03	%69,56	%74,17	%84,17
نسبة احترام الآجال	%63,33	%64,13	%71,00	%73,73
الإصغاء للمكلفين بالضريبة	%68,64	%71,86	%69,00	%67,20
المؤشر الإجمالي لنوعية الخدمة	%74,43	%72,62	%74,26	%79,69

المصدر: http://mfdgi.gov.dz/images/pdf/Statistiques_accueil_site.pdf

الشكل 1: منحى بياني يبين تطور مرجعية نوعية الخدمة بالهياكل الجديدة لإدارة الضريبة



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على معطيات الجدول 1

نسبة المؤشر الإجمالي لنوعية الخدمة المطبق بالهياكل الجديدة للإدارة الضريبية هو في تحسن مستمر ، فبعد التراجع الذي سجله في سنة 2016 (-1,81) مقارنة بسنة 2015

و هذا بسبب تراجع نسبة احترام ظروف الدخول إلى المصالح الضريبية و تدني نسبة نوعية الخدمات المؤداة في بعض الهياكل الجديدة للإدارة الضريبية ، فها هو يسجل ارتفاعا في سنة 2017 (+1,64) مقارنة مع مؤشر 2016 ، أما في سنة 2018 فمؤشر الإجمالي لنوعية الخدمة سجل تحسنا ب (+5,7) حيث وصل إلى نسبة 79,69% مقارنة ب 74,26% في سنة 2017 و هذه نتيجة مشرفة مقارنة بالجهودات المبذولة لمختلف مصالح الإدارة الضريبية من أجل تحسين نوعية الخدمة .

4. رقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر :

انطلاقا من فكرة تجسيد الإدارة الالكترونية كسبيل للإصلاح الإداري وتحسين الخدمات العمومية والتكفل الجيد بمتطلبات وحاجيات المواطن، سعت السلطات العمومية للبلاد إلى رفع التحدي لإحداث جملة من التغييرات ، و هذا بإدخال بعض الخدمات الالكترونية الجديدة والتي مست بعض القطاعات العمومية، ومن بينها قطاع الضرائب الذي شهد عهدا جديدا لم يسبق له مثيل في مجال العصرية ، و هذا لاعتباره احد مقومات النظام الاقتصادي ، و تتمثل الخدمات الالكترونية الجديدة في الإدارة الضريبية في :

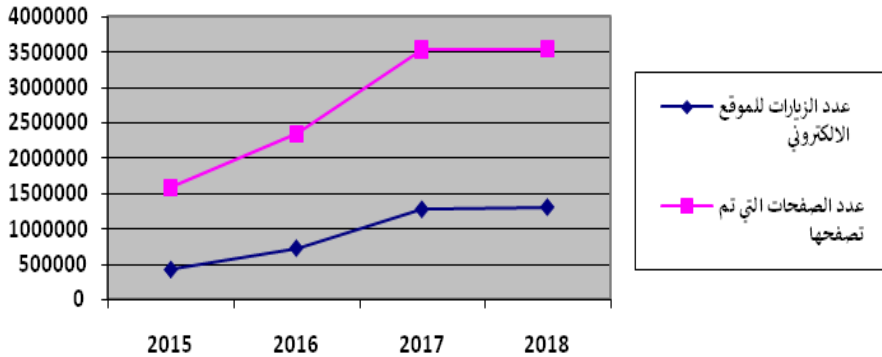
1.4 إنشاء موقع الكتروني للإدارة الضريبية : ساهم تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ربط الإدارة الضريبية بتقنية الإعلام الآلي و الانترنت بإحداث موقع الكتروني لإدارة الضرائب ، حيث يسمح هذا الموقع بتقديم كافة المعلومات الجبائية للمكلفين بالضريبة من قوانين جبائية، قوانين المالية ، الدلائل التطبيقية للمكلفين بالضريبة ، نصوص و مناشير جبائية و تعليمات مختلفة ، حيث تهدف الإدارة الضريبية من خلال هذا الموقع الالكتروني إلى نشر المعلومة الجبائية و التكفل بانشغالات و تطلعات المكلفين بالضريبة من خلال إحداث فضاء تشاوري عبر الانترنت .

الجدول 2 : إحصائيات سنوية لاستعمال الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية 2015-2018

المؤشر	2015	2016	2017	2018
عدد الزيارات للموقع الإلكتروني	428366	728279	1274206	1303824
عدد الصفحات التي تم تصفحها	1596471	2346234	3532707	3542373

المصدر: http://mfdgi.gov.dz/images/pdf/Statistiques_accueil_site.pdf

الشكل 2: منحني بياني لتطور استعمال الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية 2015-2018



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على معطيات الجدول 2

نلاحظ من خلال الجدول 2 أن الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية يسجل ارتفاعا من سنة لأخرى سواء في عدد الزيارات إلى الموقع الإلكتروني أو من حيث عدد الصفحات التي تم تصفحها , و يرجع هذا الارتفاع إلى اهتمام الإدارة الضريبية بتوفير المعلومات و تحيينها و اجتهداها في رقمنة الإدارة و هذا بإدراج بوابة لتحميل الوثائق الضرورية التي يستعملها المكلفين بالضريبة في تقديم تصريحاتهم كما تم إحداث بوابة خاصة بتقديم التصريحات

الجبائية عن بعد ،حيث يكفي فقط على المكلفين بالضريبة الولوج إلى الموقع الالكتروني للحصول على المعلومة دون عناء التنقل إلى الإدارة الضريبية .

2.4 رقم التعريف الجبائي الالكتروني: أصبح بإمكان المكلف بالضريبة الحصول على رقم التعريف الجبائي الكترونيا عن طريق الدخول إلى الموقع الالكتروني الذي أعدته المديرية العامة للضرائب لهذا الغرض فيكفي إدخال البيانات الخاصة للمكلف بالضريبة على الموقع الالكتروني و إتباع الخطوات , كما يوفر هذا الموقع على مزايا عديدة كإمكانية التأكد من صحة رقم التعريف الجبائي (Immatriculation fiscale en ligne, 2016).

3.4 نافذة التوثيق الجبائي : في إطار جهود إصلاح و عصرنة الإدارة الضريبية ,تم مؤخرا إحداث موقع أو نافذة عبر الانترنت للتوثيق الجبائي الخاصة برقم التعريف الجبائي للمكلف بالضريبة حيث يسمح هذا الموقع بالتأكد من صحة رقم التعريف المقدم من طرف المكلف للهيئات و المؤسسات و كافة المتعاملين و هو ما يساعد إضفاء الشفافية و المصداقية في التعاملات .

4.4 اعتماد قواعد الفحص الضريبي الالكتروني : في إطار التحول التدريجي من الإدارة التقليدية أو الورقية إلى الإدارة الالكترونية , فبعدها اقتصر المشرع في السابق على أن عملية الرقابة و الفحص تكون في الدفاتر الورقية , نص المشرع الجزائري على قبول إمكانية فحص المحاسبة الممسوكة وفق نظام الإعلام الآلي حيث يعكس هذا الإجراء الإستراتيجية الجديدة و هي تكييف آليات الرقابة الجبائية مع متطلبات الإدارة الالكترونية و هو ما تسعى الإدارة الضريبية إلى تحقيقه عن طريق إضفاء الصبغة الغير المادية للإدارة الجبائية (وشان، 2017، صفحة 167).

5.4 تطوير نظام لتحميل الوثائق و التصريحات الجبائية عن بعد: في إطار رقمنة الخدمة العمومية تسعى الإدارة الضريبية إلى تبسيط وتخفيف الإجراءات الضريبية و تقريب الإدارة من المواطن , في هذا الإطار تم وضع نظام لتحميل التصريحات و الوثائق الجبائية عبر الانترنت من خلال الولوج إلى الموقع الالكتروني للإدارة الضريبية , فأصبح بإمكان المكلف بالضريبة الحصول على جميع الوثائق و التصريحات الجبائية و حساب الضريبة و اكتتاب التصريحات من خلال الموقع الالكتروني المخصص لهذا الغرض .

6.4 إنشاء بوابة للتصريح الالكتروني (جبايتك): في إطار رقمنة الخدمة العمومية وضعت المديرية العامة للضرائب نظام للتصريح عن بعد فبعدما استخدمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كوسيلة لنشر المعلومات الجبائية , انتقلت الإدارة الضريبية في عملها من رحلة نقل المعلومة الجبائية إلى رحلة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في علاقتها مع المكلفين بالضريبة و هذا باستحداث نظام التصريح عن بعد جبايتك .

كان اعتماد تقنية التصريح عبر الانترنت و الدفع الالكتروني بالنسبة للمكلفين بالضريبة الخاضعين لمديرية كبريات المؤسسات (DGE) و هم المؤسسات و الشركات الأجنبية العاملة في ميدان المحروقات أو التي يفوق رقم أعمالها سقف معين كخطوة أولى يحث يعتبر بالنسبة إليهم نظام التصريح عن بعد هو نظام إلزامي ابتداءا من جانفي 2018 يجب التقيد به كما باستطاعتهم تسديد كافة الضرائب و الرسوم عن طريق الدفع الالكتروني.

أما بالنسبة للمكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب و المراكز الجوارية للضرائب فان نظام التصريح عن بعد هو نظام اختياري بالنسبة لهم و قد تم وضع 23 مركز نموذجي للتعريف بالعملية و للاطلاع على سير هذا التطبيق المعلوماتي قبل تعميمه على جميع المراكز .

7.4 طلب التوطين البنكي عن بعد : أصبح بإمكان المكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب و المنخرطين في قاعدة النظام المعلوماتي جبايتك أن يحصلوا على طلب التوطين البنكي عبر الانترنت من خلال بوابة التصريح الالكتروني حيث تعتبر هذه خدمة جديدة تم إضافتها مؤخرا في البوابة .

5. النتائج و مناقشتها :

عمدت المديرية العامة للضرائب في السنوات الأخيرة إلى اتخاذ مجموعة من التدابير و الإجراءات التنظيمية لإصلاح الإدارة الضريبية عن طريق استحداث هياكل جديدة و تكييف القوانين بما يتماشى مع التطورات الحاصلة و رسكلة العمال و تكوينهم حيث استفاد عدد معتبر من دورات تكوينية لتعزيز معارفهم العملية , كما قامت باستحداث بعض التقنيات الالكترونية لرقمنة الإدارة الضريبية, وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

تهدف عملية رقمنة الإدارة الضريبية من خلال الإجراءات الالكترونية المستحدثة إلى تحسين جودة الخدمة للمكلفين بالضريبة و التقليل من معاناتهم و هذا بإنشاء موقع الكتروني يوفر جميع المعلومات الضرورية و التصريحات الجبائية بالإضافة إلى تقنية التصريح الالكتروني , و هو ما تؤكد الإحصائيات المتعلقة بعدد الزيارات إلى الموقع الالكتروني للإدارة الضريبية الذي هو في ارتفاع مستمر من سنة إلى أخرى, و نفس الشيء بالنسبة لعدد الصفحات التي تم تصفحها من الموقع الالكتروني و هو ما يثبت صحة الفرضية الثانية .

تساهم عملية رقمنة الإدارة الضريبية في السير الأمامي للعملية الجبائية سواء من قبل المكلفين بالضريبة عن طريق تسهيل عملية التصريح الالكتروني عن بعد باكتتاب التصريحات الجبائية بصفة آلية , ومراجعتها أليا لتجنب الأخطاء وإرسالها و دفعها الكترونيا لربح الوقت و استخراج مختلف الوثائق اللازمة دون عناء التتقل , أما بالنسبة للإدارة الضريبية فتسمح عملية

الرقمنة إلى توسيع الوعاء الجبائي و تخفيض عمليات الغش عن طريق إنشاء البطاقة
الالكترونية لإحصاء المكلفين الغشاشين و هو ما يعزز صحة الفرضية الثالثة .

6. خاتمة:

سعت الجزائر من خلال الإصلاحات الضريبية التي قامت بها إلى عصرنة النظام
الضريبي بإحداث ضرائب عصرية ذات طابع دولي و تبسيط الإجراءات و تخفيفها , كما
قامت بإعادة تنظيم هيكلها الإدارية بإحداث مديريات و هيئات جديدة مع تعميم منظومة
الإعلام الآلي و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتسهيل عملها و تحسين نوعية الخدمة
للمكلفين بالضريبة, حيث يعد إدراج الرقمنة من أهم معالم الإصلاحات لتواكب بذلك الأنظمة
الضريبية المتطورة و التطورات الحاصلة في هذا المجال .

من خلال ما سبق يمكن الخروج بجملة من التوصيات نردها فيما يلي:

- تعميم وجوب استخدام نظام التصريح الالكتروني للضرائب و الرسوم على جميع المكلفين
بالضريبة مع تعزيز استخدام نظام الدفع الالكتروني .
- يجب أن يكون مشروع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارية الإلكترونية ذا رؤية شاملة،
تبدأ من أعلى المستويات في الدولة إلى أدناها، وذلك بتضافر الجهود، ضمن إستراتيجية
واضحة على المدى الطويل .
- توفير البنية التحتية للاتصالات والبرمجيات لولوج العالم الالكتروني بمعناه الحقيقي وتطبيقه
بالنجاحة المنتظرة منه.
- إقامة الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين لإيضاح مفهوم الإدارة
الالكترونية لهم من اجل زيادة مساهمتهم في إنجاح عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية.

7. قائمة المراجع :

1. - Immatriculation fiscale en ligne. (2016). *Procédure d'obtention du NIF*. Consulté le DECEMBRE 21, 2019, sur <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz/>
2. - أحمد وسان. (2017). متطلبات تكييف النظام الضريبي الجزائري في ظل تحديات التجارة الالكترونية. أطروحة دكتوراه . قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف: الجزائر .
3. - المديرية العامة للضرائب. (2014). *الهيكل الجديدة للمديرية العامة للضرائب*. تاريخ الاسترداد 20 جانفي، 2020، من <http://mfdgi.gov.dz/index.php/ar/modernisation-voir-plus-ar/230-2014-05-20-08-13-32>
4. - براهيم حراش. (2015). تقييم عصنة ادارة الضرائب الجزائرية. مجلة الاقتصاد و الاحصاء التطبيقي ، المجلد 12 (العدد 02)، الصفحات 80-104.
5. - سمية بومروان. (2014). *الحكومة الالكترونية و دورها في تحسين اداء الادارات الحكومية دراسة مقارنة*. المملكة العربية السعودية: مكتبة القانون و الاقتصاد.
6. - عامر ابراهيم قنديلجي. (2015). *الحكومة الالكترونية*. الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.

7. - عبد الكريم عشور. (2010). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر. رسالة ماجستير . قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة: الجزائر.
8. - فاطمة الزهراء طلحي، و سيف الدين رحايلية. (17 و 18 نوفمبر، 2015). معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بالادارات العمومية الجزائرية. ملتقى الدولي الاول حول المؤسسة بين الخدمة العمومية و ادارة الموارد البشرية مقاربات نظرية و تجارب عالمية . جامعة البليدة: الجزائر.
9. - محمد بودالي، و موسى بوشنب. (2016). رقمنة الادارة كاسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر - الادارة الجبائية نموذجاً-. مجلة دراسات جبائية ، المجلد 05 (العدد 02)، الصفحات 253-279.
10. - محمود القدوة. (2010). الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة. الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع.
11. - مكي دراجي، و راشدة موساوي. (2018). دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر - دراسة لنموذجين قطاعين العدالة- الداخلية و الجماعات المحلية. مجلة العلوم القانونية و السياسية ، المجلد 09 (العدد 01)، الصفحات 24-37.