

مساهمة البرمجيات المدمجة في تحسين جودة خدمات الإدارة الجبائية

(عرض برمجية جباية -تيك نموذجاً)

Contribution of embedded software in improving the quality of tax administration services (presentation of Jibaya-tic as a model)

د.بن قارة إيمان

جامعة باجي مختار-عنابة- (الجزائر)، benkaraimene1@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/06/30

تاريخ القبول: 2022/05/25

تاريخ الاستلام: 2021/12/28

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي يلعبه استخدام البرمجيات المدمجة على مستوى الإدارة الجبائية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلف بالضرائب وتبسيط المعاملات بينها وبينهم، إذ تم خلق وإعتماد نظام معلوماتي إلكتروني للوصول إلى هذه الأهداف تحت مسمى برمجية "جباية تيك". حيث تم استخدام المنهج الوصفي، من أجل عرض عملية استخدام النظام المعلوماتي "جباية -تيك" من قبل أعوان الضرائب في اعداد مستخرج الضرائب ورزنامة تسديد الديون، مع مقارنة العمل المنجز مع الطريقة اليدوية السابقة، هذا على مستوى المديرية الولائية للضرائب لولاية بسكرة باعتبارها السبابة في استخدام النظام. وتم التوصل الى أن استخدام النظام المعوماتي "جباية - تيك" يسمح لأعوان الضرائب بتسهيل وتحسين عملهم، كونه يمكنهم من الحصول على المعلومة بسرعة وعدم تكرار العمل عدة مرات، كذلك يسهل من عملية تحصيل المداخيل الجبائية ويقضي على التسجيلات اليدوية تماما، بالتالي يقلل من وقوع الأخطاء وبهذا يتم ضمان جودة الخدمات المقدمة من قبل الإدارة الجبائية.

كلمات مفتاحية: البرمجيات المدمجة، الإدارة الجبائية، نظام معلوماتي إلكتروني، جباية -تيك، رزنامة تسديد الديون، مستخرج الضرائب.

تصنيفات JEL : M49

Abstract:

This study aims to highlight the role played by the use of embedded software at the level of the tax administration in its modernization, improving the quality of its services and facilitating the dealings between it and the taxpayer. An electronic information system was created and adopted to reach these goals under the name of « Jibayatic ». To answer the problem of the study, we used the descriptive approach, where the process of using the information system "Jibayatic" by tax agents in preparing the tax extract and the debt repayment calendar was presented, while comparing the work done with the previous manual method, at the level of the General Directorate of Taxation in the state of Biskra, as it is the first that use the system. It was concluded that the use of the information system "Jibayatic" allows tax agents to facilitate and improve their work, as it enables them to obtain information quickly and not to repeat the work several times. It also facilitates the process of distributing tax revenues and eliminates manual registrations completely, thus reducing the occurrence of errors and enabling focus on field supervision, thus ensuring the quality of services provided by the tax administration.

Keywords: embedded software, fiscal management, electronic information system, Jibayatic, debt payment calendar, tax extrac.

Jel Classification Codes: M49

المؤلف المرسل: د.بن قارة إيمان، الإيميل: benkaraimene1@gmail.com

1. مقدمة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد الأدوات الأساسية في يد المسؤولين في المؤسسة للتكيف والتعامل مع التغير، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات هي المسؤولة عن التلاؤم وتماسك المؤسسة كوحدة واحدة. فهي الاداة التي تساهم بنقل وتخزين ومعالجة مختلف المعلومات ضمن نظام معلومات خاص بالمؤسسة، كما ان نظم المعلومات المبنية على الحاسوب تعتمد على النواحي الآلية للحاسوب، والبرامج والتخزين وتكنولوجيا الاتصالات.

الجزائر كمشيلاقتها من الدول عملت على تحديث شامل للمنظومة الجبائية الجزائرية بغية تحسين أدائها وتقديم خدمة أفضل للمكلف بالضريبة، من خلال تسريع عمليات التحصيل وتحسينها، بإعتبار أن الحصيلة الجبائية تستخدم لتحقيق أهداف عامة (مالية، اقتصادية، اجتماعية وسياسية). (حمدي شريف، 2021)

عن طريق الاهتمام بالجانب التكنولوجي ضمن نظامها التشغيلي للمديرات الضريبية الموزعة على كامل التراب الوطني، حيث أن التطور التكنولوجي لا يقتصر فقط على أنشطة المؤسسات الاقتصادية او الإنتاجية بل للإدارة الجبائية أيضاً مكانة، لذلك سعت الدولة الجزائرية إلى تجسيدها وحل مشكلة ضعف التحصيل الجبائي وتحديث كامل نشاطاتها.

لذلك قامت المديرية العامة للضرائب بإطلاق نظام معلوماتي الكتروني حديث تحت مسمى "جبايك-تيك"، يكرس أهداف الحكومة الجزائرية الرامية الى تمكين المواطنين من خدمة عمومية حديثة و ذات نوعية، لأنها متواجدة في صميم برنامج العصرية، مما يعكس مصلحتها الكبرى في تحسين العلاقة الرقمية التي تتطور بشكل مستمر مع متعاملي الإدارة الجبائية و التي تتجه بنحو متزايد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

1-1 إشكالية الدراسة:

تم صياغة التساؤل الرئيسي لإشكالية الدراسة كمايلي:

كيف يساهم تطبيق البرمجيات المدججة على مستوى الإدارة الجبائية في تحسين جودة الخدمات المقدمة

للمكلف بالضريبة ؟

وتندرج تحت هذه الاشكالية الاسئلة الفرعية التالية:

- ماذا يوفر النظام المعلوماتي جباية تيك لأعوان الإدارة الجبائية ؟
- ما هي فوائد استخدام النظام المعلوماتي جباية تيك بالنسبة لأعوان الإدارة الجبائية ؟

1-2 فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات الفرعية السابقة يتم طرح الفرضيات التالية:

- يوفر النظام المعلوماتي جباية-تيك لأعوان الإدارة الجبائية معلومات عن الوضعية الجبائية للمكلفين بالضرائب في أي مكان و زمان.
- يسمح النظام المعلوماتي جباية-تيك لأعوان الإدارة الجبائية بتسهيل عملهم ويقضي على التسجيلات اليدوية تماما.

1-3 أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع البرمجيات من أهم وأحدث المواضيع التي ترتبط بشكل مباشر بالإستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أنه يشكل عامل مهم في تطوير وتحسين أداء جميع الإدارات بصفة عامة و الإدارة الجبائية بصفة خاصة، كونه يساهم في معالجة، تخزين، نقل والاطلاع على أي معلومة للمكلفين بالضرائب في أي وقت دون الحاجة للتنقل بين المديریات و مراكز الضرائب، وهذه المزايا ساهمت في جعل هذ الموضوع يشكل عامل مهم وحافز مباشر للاهتمام به.

1-4 أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- إعطاء صورة عامة عن نظم المعلومات و برمجيات التسيير المدججة؛
- التعريف بالنظام المعلوماتي الالكتروني جباية تيك المستخدم من قبل الإدارة الجبائية حديثا.
- عرض أهمية و فوائد استخدام النظام المعلوماتي جباية تيك بالنسبة للمكلف بالضريبة مع مقارنة العمل به بالعمل اليدوي.

1-5 منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة و فرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي في عرض أهمية برمجيات التسيير المدججة و عصرنة الإدارة الجبائية، مع ابراز ذلك ميدانيا بوصف و تحليل المعطيات التي يقدمها النظام المعلوماتي المستخدم على مستوى الإدارة الجبائية، بالاستعانة بمعلومات مقدمة من قبل مفتش ضرائب مسؤول عن عملية تدريب أعوان الضرائب في استخدام نظام جباية تيك، هذا عن طرق اجراء مقابلة معه تكلفت بصور من النظام تشرح عملية استخراج مستخرج الضرائب و رزنامة تسديد الديون.

1-6 الدراسات السابقة:

- دراسة قويدر محمد الطيب، "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر-دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الوادي"، مقال منشور بمجلة اقتصاد المال و الأعمال الصادرة عن جامعة حمّة لخضر الوادي، المجلد 6، العدد 1، 2021، هدفت الدراسة إلى تقييم الإصلاحات الجبائية في الجزائر مع تقييم مشروع العصرنة الجبائية مع دراسة حالة المديرية الولائية للضرائب لولاية الوادي كنموذج لذلك.
- دراسة بوزيان فيصل و محي الدين محمود عمر، "عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة و تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة"، مقال منشور بمجلة دراسات اقتصادية الصادرة عن جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 21، العدد 01، نوفمبر 2021، هدفت الدراسة إلى التعرض لأهم الإجراءات المعتمدة من طرف الهياكل الجديدة المستحدثة لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، لما لها من أهمية بالغة لكلا الطرفين، حيث توصلت الدراسة إلى أن الهياكل المستحدثة بموجب الإصلاحات لها دور فعال في كسب رضا المكلفين بالضريبة على نوعية الخدمات المقدمة.
- دراسة قنّاص علي و زين يونس، "التصريحات الجبائية الالكترونية و أثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرنة الإدارة الجبائية -دراسة حالة مكلفين بالضريبة التابعين مجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات-"، مقال منشور بمجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و المالية، المجلد 05، العدد، 2، 2021، المركز الجامعي آفلو، هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى مساهمة التصريحات الجبائية الكترونياً في تحسين و زيادة الحصيلة الجبائية، و ذلك من خلال مواصلة الجزائر تطبيق عصرنة الإدارة الجبائية في جانبها المتعلق بالرقمنة.
- دراسة رمادلية عبد الله فارس و قويدري كمال، "تفعيل خدمة الإدارة الالكترونية في الجزائر-عصرنة الإدارة الضريبية نموذجاً-"، مقال منشور بمجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 14، العدد 2، جوان 2020، هدفت 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، و قد توصلت نتائج الدراسة إلى تمكن إدارة الضرائب من تحقيق فعالية في التسيير من خلال إعادة بنية هيكلها التنظيمي و إدراج التكنولوجيات الحديثة .
- دراسة أحسن ركي وسمير عماري، "واقع و آفاق عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر"، مقال منشور بمجلة أرساد للدراسات الاقتصادية و الإدارية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، المجلد 3، العدد 1، جوان 2020، هدفت الدراسة إلى عرض واقع وآفاق عصرنة النظام الضريبي بالجزائر و ما يعانيه

من معوقات و متطلبات لتحسينه في ظل التطور التكنولوجي و ما يفرضه من ضرورات مواكبته، لتحسين العلاقة بين المكلف و الإدارة الجبائية و الحد من العراقيل و المشاكل التي يفرضها النظام القديم من حيث الوصول الى المعلومات الجبائية.

– دراسة فلة محتمل و أحمد بساس، " أثر تطبيق نظام التصريح الالكتروني في الرقابة الجبائية الشكلية –دراسة حالة المراكز الضريبية بالأغواط–"، مقال منشور عن مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، 2020، جامعة الأغواط، هدفت الدراسة إلى تقديم إطار نظري لمفاهيم متعلقة بالتصريحات الجبائية الإلكترونية، ومفاهيم عن الرقابة الجبائية الشكلية مع التركيز على أهم إيجابياتها وسلبياتها، و قد حاولت الدراسة الإطلاع على مجموعة من الآراء والتوقعات حول أثر تطبيق نظام التصريحات الجبائية الإلكترونية في الرقابة الجبائية الشكلية.

1-6 التعريف بالمصطلحات الرئيسية:

– **نظم المعلومات:** هي مجموعة من المكونات المشتركة بشكل متصل يجمع المعلومات، يعالجها، يخزنها، وينشرها للمساعدة في اتخاذ القرار والتنسيق و تحقيق الأهداف داخل المؤسسة. (Ferfera و Hammoutene ، 2021)

– **برمجيات التسيير المدعجة:** تعتبر تطبيق معلوماتي يسمح للمؤسسة بتسيير وتحسين كافة مواردها، فهو امتداد لتصنيع تخطيط الموارد مع الاخذ في الاعتبار التسيير المتكامل للمؤسسة بما في ذلك التسيير المالي والمحاسبي، تسيير الانتاج، تسيير الموارد البشرية، التسيير الاداري و تسيير المبيعات و المشتريات". (لواتي، 2013، ص96) يطلق عليها باللغة الفرنسية (PGI (Proiciel de Gestion Intégrée.

– **عصرنة الإدارة الجبائية:** تمثلت في الإجراءات المتبعة من طرف السلطات لتحديث وعصرنة الإدارة الضريبية، من أجل تقوية و تحسين الوسائل البشرية و تجهيز مختلف مصالح الإدارة الضريبية بنظام الإعلام الآلي، مع إضفاء مؤشر مرجعية نوعية الخدمة. (رمادلية و قويدري، 2020، ص 472)

– **مديرية كبريات المؤسسات (DGE) (Direction des Grandes Entreprises):**

أنشأت بهدف التحكم بشكل أفضل في تسيير الملفات الجبائية المهمة و المتمثلة في حجم نشاطات المكلفين بالضريبة و التي تقارب 70% من الإيرادات الجبائية، كذلك هي مكلفة بتسيير كل المهام معا: الوعاء، التحصيل، الرقابة و المنازعات. (بوزيان و محي الدين، 2021، ص 155)

– مركز الضرائب CDI (Centre des Impôts) : تعد هذه المراكز ضمن مسار عصنة الإدارة الجبائية، الهدف منها هو تنظيم أفضل للمصالح الخارجية وتحسين التمييز ومراقبة المكلفين ذوي الأهمية المتوسطة، فالمركز يشمل الممثل والمتحدث الجبائي الوحيد لهم، يتكفل بأعمال التقييم ومتابعة التزامات التصريجات و الدفع، حساب الحصائل، المراقبة و التحصيل. (قويدر، 2021، ص 546)

– المركز الجوارى للضرائب CPI (Centre de proximité des impôts) : تعد مصلحة عملية جديدة للمديرية العامة للضرائب، مخصصة حصرياً لتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من فئة واسعة ممثلة أساساً في المكلفين بالضريبة التابعين لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة، يهدف إنشائها إلى ضمان وتقديم أحسن خدمة نوعية للمكلفين بالضريبة وذلك من خلال تبسيط وتنسيق وعصنة الإجراءات. (ركي و عماري، 2020، ص 27)

– التصريح الجبائي: يعد التصريح الجبائي أحد الإجراءات الدائمة في علاقات المكلفين بمصلحة الضرائب كما يعد أداة أساسية لتحديد قيمة المبالغ والأوعية الخاضعة للضريبة وتعتبره الإدارة الضريبية أداة من أدوات تعزيز وقياس مدى الإلتزام الطوعي من جهة، ومن جهة أخرى يتم على ضوءه برمجة التدقيق والمراجعة المكتبية والميدانية. (محتال و بساس، 2020، ص 58)

– التصريح الجبائي الإلكتروني: هي كافة التصريجات و البيانات الضريبية الممكن إرسالها إلى الوزارة المالية عبر النظام الضريبي الإلكتروني ، حيث تضع الإدارة الجبائية تحت تصرف مكلفيها نظام معلوماتي متكامل يتمكن من خلاله المكلف بتحميل و تعبئة الملفات الخاصة به عن بعد. (قناص و زين، 2021، ص 220)

2. التعريف ببرمجية جباية-تيك:

2-1 الشركة الصانعة لبرمجية "جباية-تيك":

برمجية جباية تيك مصنع من قبل شركة **SAP Aktiengesellschaft** وهي شركة ألمانية محدودة مقرها في فالدورف، يرمز اختصار **SAP (System Application and Products)** إلى "تطبيقات الأنظمة والمنتجات في معالجة البيانات"، أي أنظمة التطبيقات والمنتجات لمعالجة البيانات، وتعتمد على خبرة كبيرة، بدأت نشاطها منذ 1918 وتعمل على تحسين أنشطتها وخدماتها بشكل مستمر، كما أنها تعمل اليوم مع السلطات الجزائرية ضمن مجال رقمنة النظام الجبائي الجزائري. (MAYACHE, 2020) ، والبرمجية له عنصرين يتم العمل عليهم وهما:

- نظام إدارة الضرائب والإيرادات (Tax and Revenue Management) **TRM**
- نظام لإدارة علاقات العملاء يربط المكتب الأمامي بسلسلة مع المكتب الخلفي **CRM** (Customer Relationship Management)

2-2 أهمية البرمجية "جباية تيك":

الانتقال من نموذج العمل القائم على الإدارة اليدوية إلى نموذج العمل القائم على تحليل المعلومات ومراجعتها والتحكم فيها ضمن عالم البرمجيات، سيساهم بشكل كبير في عصنة النظام الجبائي القائم وتحسين أدائه وتوفير خدمات أكثر للمكلف بالضرائب.

كذلك بسيط النظام الضريبي بالاعتماد على نظام بسيط وفعال لتمويل الإنفاق العام بطريقة مستمرة وغير منقطع من خلال: (Abdelaziz, 2021)

- توسيع القاعدة الضريبية،
- تخفيض العبئ الضريبي،
- تسهيل تحصيل الإيرادات الضريبية،
- تطوير عملية تأكيد الضرائب.

كما يعتبر نموذج بيانات فريد من نوعه و متاح لجميع الهياكل والذي سيققل من التدخل اليدوي للأعوان وتكرار العمل المنجز، كما انه سيوفر الوصول الفوري إلى المعلومات بشكل سريع ودقيق، حيث يساهم في تخفيض تكاليف التشغيل على المدى المتوسط والطويل. كما أنه يتيح الوصول إلى المعلومات والوظائف وفقا للملف الهرمي مع توحيد النظام المركزي الذي يحقق رؤية شاملة لدافعي الضرائب.

2-3 فوائد البرمجية "جباية تيك":

لقد قامت الشركة المعدة للبرنامج بتطوير وتكييف "مخطط حسابات " ليحقق أفضل الممارسات والمبادئ الدولية لتحليل، تنظيم وتشغيل المعلومات والبيانات، بما يتماشى مع المبدأ القانوني الموجود في SAP،، حيث يمكن وصف او مقارنة ما كان يتم في الادارة الجبائية الجزائرية وما ساهم في توفيره برنامج "جباية- تيك" في الآتي: (MAYACHE, 2020)

✓ قبل تطبيق النظام الجديد:

- كان يتم إنشاء 100% من إدخلات المحاسبة يدويا.
- جهد كبير لتحقيق إدخال المحاسبة، وبالتالي تكلفة أكبر.
- جهد مراقبة كبير.

- خطر الخطأ البشري.

كما كانت هناك معالجات معقدة لبعض المعاملات تشكل تحديدا في الوقت والدقة لتأديتها مثل: التخفيضات الضريبية و قبول تصريحات غير مطابقة لقيمتها.

ناهيك عن المعلومات المحاسبية المتكررة في مصادر المعلومات مما يؤدي إلى نسيانها و الوقوع في الخطأ عند تسجيلها، وبذلك فإن تحقيق العمليات المنجزة يكون بطيء ومعقدة، وإحتمال وجود أخطاء بشرية وعدم تطابق المحاسبة تكون مرتفعة وأكبر تحديدا لتحقيقها بشكل سليم.

✓ بعد الإستعانة بنظام جباية تيك نتوصل إلى:

- تتحول عملية التسجيل والإدخال إلى 100% من إدخلات المحاسبة تلقائياً.

- جهد أقل لإستكمال إدخال المحاسبة بالبرنامج.

- القدرة على السيطرة الكاملة على ما يتم إدراجه.

- التقليل من مشاكل الخطأ الى أدنى حد.

- تكامل وتناسب هذه الإجراءات يساهم في:

● حل التناقضات السابقة بالإدارة الجبائية.

● التتبع الكامل للبيانات وبشكل دوري ومستمر ودون عناء.

● التوافق أو التوحيد المحاسبي.

● توفر المعلومات والبيانات بشكل دائم ودون أخطاء.

● الحصول على المعلومات في الوقت المناسب لمعالجة ما هو جديد للزبون.

التقليل من الأخطاء البشرية ورفع الأداء بشكل كبير في عمليات المعالجة للمعلومات والبيانات.

3. عرض كيفية استخدام "جباية تيك" من قبل أعوان الضرائب لتقديم الخدمات الجبائية:

للتمكن من الإجابة على إشكالية الدراسة و فرضياتها تم إجراء مقابلة مع مفتش ضرائب مسؤول عن تدريب أعوان الضرائب في استعمال النظام المعلوماتي جباية تيك وذلك على مستوى المديرية الولائية للضرائب لولاية بسكرة (المقابلة أجريت خلال شهر سبتمبر 2021).

تم من خلال المقابلة جمع معطيات ومعلومات عن نظام جباية تيك و التعرف على كيفية استخدامه، من خلال الحصول على صور تفصيلية لعملية اعداد مستخرج الضرائب و كذلك اعداد رزنامة الديون مع شرح و تحليل مضمونها و مقارنة عملية اعدادها وفقا للطريقة اليدوية و الطريقة الالكترونية.

3-1 اعداد مستخرج الضرائب:

إن إدخال استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى الإدارة الجبائية الجزائرية عن طريق خلقها لنظام معلوماتي حديث، سمح لها ببناء طريقة جديدة للعمل مبنية على التحليل والمراقبة المستمرة للمعلومات بدلا من الطريقة اليدوية، بخلقها لقاعدة بيانات وحيدة تجمع وتمركز كل المعلومات على المستوى الوطني مع إمكانية الوصول لها في أي وقت وفورا.

ولتوضيح التغيير الذي مس طريقة عمل أعوان الضرائب في تقديم الخدمات للمكلفين بالضريبة والنقاط الإيجابية المترتبة عن ذلك، ارتأينا عرض خطوات إعداد مستخرج الضرائب (extrait de rôle) قبل وبعد استخدام برمجية sap jibaya-tic.

3-1-1 اعداد مستخرج الضرائب وفقا للطريقة اليدوية:

- يمكن حصر خطوات استخراج وثيقة مستخرج الضرائب وفقا للطريقة اليدوية في النقاط التالية:
- يجب تنقل المكلف بالضريبة على مستوى شبابيك القباضات لوضع طلب الحصول على الوثيقة مرفق بنسخة من السجل التجاري وآخر تصريح ضريبي له؛
 - في أغلب الأوقات يكون هناك طوابير وإكتظاظ على مستواها بمعنى ضياع للوقت إلا في عملية تسجيل الطلب؛
 - يتم استيلاء الطلب من قبل العون الإداري الذي يقوم بالبحث عن الوضعية الجبائية للمعنى بالأمر، اعتمادا على الطريقة اليدوية أي البحث في ملفه الورقي؛
 - تستغرق عملية البحث عن الوضعية الجبائية للمكلف بضعة أيام للتأكد والاستفسار الصحيح عنها؛
 - يستلم المكلف وثيقة مستخرج الضرائب بعد 3 إلى 4 أيام من الإنتظار في شكل ورقي ومكتوبة بخط اليد.

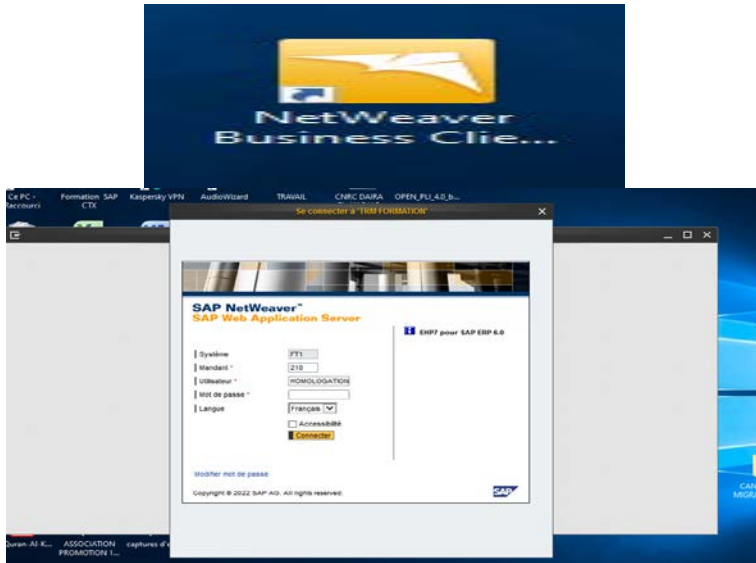
3-1-2 استخراج مستخرج الجداول اعتمادا على "جباية تيك":

- يمكن حصر خطوات استخراج وثيقة مستخرج الجداول وفقا للطريقة الحديثة في النقاط التالية:
- يتقدم المكلف بالضريبة على مستوى مكتب الواجهة service d'accueil لقباضات الضرائب Recette لتقديم طلبه، مرفقا برقمه الجبائي فقط NIF (Numéro d'Immatriculation Fiscal) ؛

- يتم تسجيل طلب المكلف من قبل عون الاستقبال فوراً ويحول إلكترونياً إلى عون القباضة، الذي بدوره يدخل اسم ولقب المكلف في قاعدة بيانات "جباية تيك" وينقر على خانة البحث؛
- بنقرة زر يتحصل عون القباضة على الوضعية الجبائية للمكلف ويتأكد من وضعية تسديداته لإعداد الوثيقة المطلوبة فوراً؛
- يستلم المكلف وثيقة مستخرج الضرائب بعد عملية المراقبة والتأكد فوراً، أي بعد بضع دقائق أو ساعات.

ولتوضيح ما تم عرضه من خطوات نقدم صوراً ملتقطة من برمجية "جباية تيك" في الآتي.

الشكل رقم (1): تسجيل الدخول للنظام عبر البرمجية

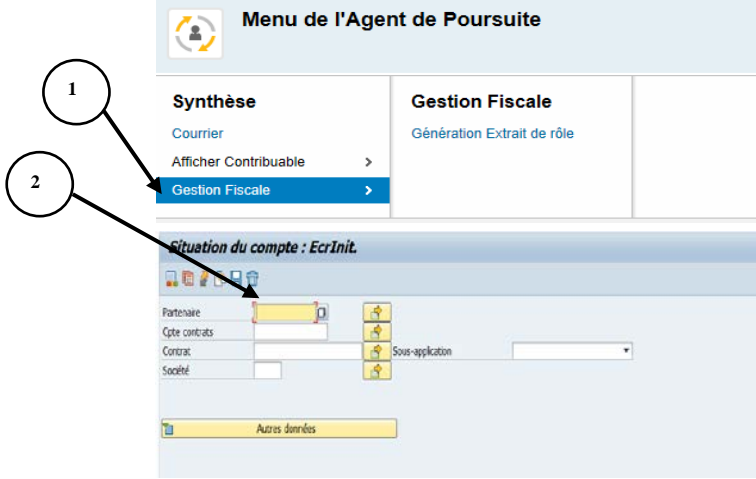


المصدر: صورة من النظام جباية تيك، مقدمة من قبل مفتش الضرائب من خلال مقابلة تمت

خلال شهر سبتمبر 2021

من خلال الشكل (1) المبين أعلاه سيتم دخول عون الضرائب للبرمجية جباية تيك بإدخال اسم المستخدم و الرقم السري، من أجل الولوج إلى **menu agent de pour suite** للتمكن من مباشرة العملية، هذا موضح في الشكل (2) الموالي.

الشكل (2): ادخال اسم المكلف للحصول على الوضعية الجبائية له



المصدر: صورة من النظام جباية تيك، مقدمة من قبل مفتش الضرائب من خلال مقابلة تمت خلال شهر سبتمبر 2021

وفقا للصورة أعلاه تتم عملية تسجيل الدخول من قبل عون الاستقبال بالنقر على الخانة رقم 1: إدارة جباية- مستخرج الضرائب، تظهر له خانة وضعية الحساب الخانة رقم 2 : يدخل فيه اسم ولقب المكلف أو رقمه الجبائي، وينقر على زر الدخول ليتحصل على وضعيته الجبائية ويجول الطلب تلقائيا إلى أعوان القباضة ، هذا ما توضحه الصورة (03) الموالية.

الشكل رقم (3): الوضعية الجبائية للمكلف

Fin.	Compte	R. N°	Flaxe	NP	ST	SaleLoda	Date d'adossance	Mutant	Par enc. solidé
	20000000806	10000002499				0317	28-03-2017		3,000
	20000000806	10000002505				0317	29-03-2017		3,450
	20000000806	10000002509				0317	29-03-2017		41,000
	20000000806	10000002510				0317	29-03-2017		60,000
	20000000806	10000002504				1217	29-03-2017		226,940
	20000000806	10000002535				3921	29-03-2017		14,000
	20000000806	10000002536	4610	W350		0527	20-06-2017		1,100
	20000000806	10000002537				0517	29-03-2017		2,000
	20000000806	10000002540				0617	29-03-2017		20,000
	20000000806	10000002543				0417	29-03-2017		9,000
	20000000806	10000002542				0617	29-03-2017		20,000
	20000000806	10000002544				0617	29-03-2017		120,000
	20000000806	10000002544	5050	W300	W301	0417	29-03-2017		80,000
	20000000806	10000002550				0417	29-03-2017		2,000
	20000000806	10000002591				0417	30-03-2017		1,000
	20000000806	10000002600				0417	30-03-2017		4,000
	20000000806	10000002607				0417	30-03-2017		1,000
	20000000806	10000002609				0417	30-03-2017		1,000
	20000000806	10000002610				0417	30-03-2017		1,000
	20000000806	10000002613				0417	30-03-2017		1,000
	20000000806	10000002619				0417	30-03-2017		1,000
	20000000806	10000002623				0417	30-03-2017		1,000
	20000000806	10000002623				0317	30-03-2017		16,873,150
	20000000806	10000002495	4610	W350	W357	0317	20-04-2017		41,000
	20000000806	10000002496	4610	W360	W367	0317	20-04-2017		20,000
	20000000806	10000002496	4610	W360	W367	0317	20-04-2017		60,000
	20000000806	10000002497	4610	W360	W367	0317	20-07-2017		20,000

المصدر: صورة من النظام جباية تيك، مقدمة من قبل مفتش الضرائب من خلال مقابلة تمت خلال شهر سبتمبر 2021

بعد الحصول على الوضعية الجبائية للمكلف كما هو مبين في الصورة (03) أعلاه يتأكد من تسديداته من خلال الخانة رقم 3: إذا ظهر اللون الأخضر فهذا يعني أن المكلف صافي ليست عليه تسديدات، أما إذا ظهر اللون الأحمر فهي الحالة العكسية. في مثالنا هذا فإن وضعية المكلف هي وضعية صافية بهذا يتم تحويل طلب استخراج وطباعة الوثيقة المطلوبة من قبل عون القباضة بكبسة زر بعد بضعة دقائق، وهو ما يمثله الصورة (04) الموالي.

الشكل رقم (4): وثيقة مستخرج الجداول

Aperçu avant impression pour page ZLOC de 00001 00001

REPUBLICUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTÈRE DES FINANCES
DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS
CDI

RECETE DES IMPOTS: CDI EL HARRACH 31.03.2017 à 16:28:27

Extrait de roles

IDENTIFICATION DU CONTRIBUABLE		NIF:	
Raison soc: SPA AMENHYD' Formation			
Adresse: RUE BOUALEM GHEBOUB 16004 EL HARRACH			

COTISATIONS ÉMISES						VERSEMENT EFFECTUES						
Montant	Année	N°	Date	Principale	Facilités	Total	Principale	Facilités	Total	Montant	N°	Date
à payer			de	à payer			à payer			de		de
2.800	2017	10000000383	21.03.2017	2.800	0	2.800	4.200	0	4.200	2.800	30.03.2017	
8.000	2017	10000000383	20.04.2017	8.000	0	8.000	0	0	0	8.000	30.03.2017	
700	2017	10000000384	20.04.2017	700	0	700	1.100	0	1.100	700	30.03.2017	
4.000	2017	10000000434	20.12.2017	4.000	0	4.000	0	0	0	4.000	30.03.2017	
0	2017	10000000480	20.03.2017	0	0	0	14.791.198	0	14.791.198	0	30.03.2017	

A....., le
Certifié exact Le Receveur.....

Etabli par l'Agent
M
Fonction:.....

Références des échéanciers éventuellement accordés
- Date de signature de l'engagement:
- Montant du versement initial exigé:
- Montant de la mensualité fixée en principal:

المصدر: صورة من النظام جباية تيك، مقدمة من قبل مفتش الضرائب من خلال مقابلة تمت

خلال شهر سبتمبر 2021

من خلال ما تم عرضه يتبين لنا أن عملية الحصول على وثيقة مستخرج الضرائب أصبحت سلسلة وسهلة المنال، فنظام جباية تيك يسهل على أعوان الإدارة الجبائية تأدية مهامهم بسرعة ودقة، وبهذا يتحصل المكلف على طلبه في مدة زمنية قصيرة مقارنة بالإجراءات القديمة اليدوية.

3-2 خطوات إعداد رزنامة تسديد الديون اعتماداً على برمجية "جباية تيك":

لتوضيح التغيير الذي مس طريقة عمل أوان الضرائب في تقديم الخدمات للمكلفين بالضريبة والنقاط الإيجابية المترتبة عن ذلك، ارتأينا عرض خطوات إعداد رزنامة التسديد calendrier de paiement قبل وبعد استخدام برمجية jibaya-tic sap .

3-2-1 استخراج رزنامة التسديد وفقاً للطريقة اليدوية:

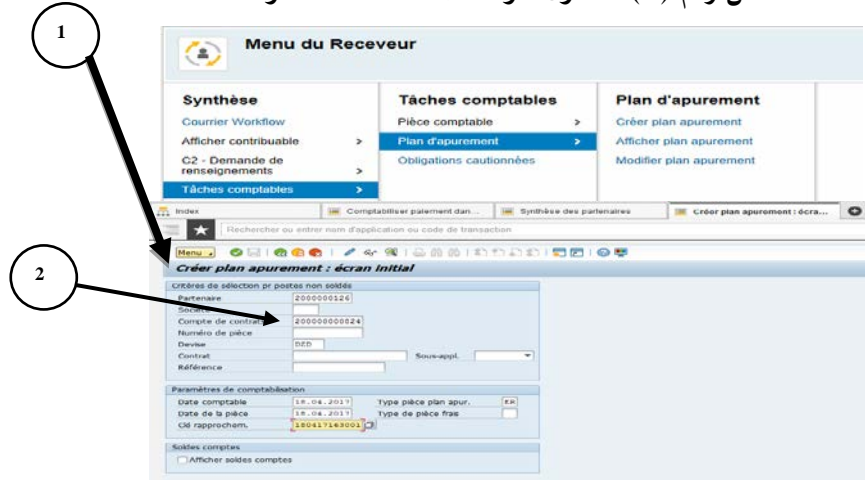
- يمكن حصر خطوات استخراج رزنامة تسديد الديون وفقاً للطريقة اليدوية في النقاط التالية:
- يجب على المكلف التوجه إلى مكاتب القباضات التابع لها لطلب الاستفادة من رزنامة تسديد مستحقاته الجبائية، من أجل توزيع المبلغ مستحق الدفع الإجمالي إلى عدد من الدفعات بتواريخ سداد مختلفة على فترة زمنية معينة؛
 - يتقدم المكلف مع طلبه بنسخة من سجله التجاري ونسخة من تسديداته السابقة وينتظر الرد بالموافقة أو الرفض؛
 - يتم دراسة ملف المكلف من قبل أعوان القباضة عن طريق التأكد من وضعيته الجبائية إستناداً إلى ملفه الجبائي الورقي؛
 - تدوم عملية التأكد من الوضعية الجبائية للمكلف وتحديد إمكانية استفادته من رزنامة التسديد مدة أقصاها أسبوع؛
 - إذا تبين خلو ملف المكلف من العراقيل يتم استدعاه و شرح عملية التسديد وفقاً للرزنامة.

3-2-2 استخراج رزنامة التسديد وفقاً للطريقة الحديثة:

- يمكن حصر خطوات استخراج رزنامة تسديد الديون وفقاً للطريقة اليدوية في النقاط التالية:
- يستلزم على المكلف بالضريبة تحديد موعد لإجراء مقابلة مع عون من أعوان القباضات لتقديم طلب الاستفادة من رزنامة التسديد،
 - يحضر المكلف بالتاريخ المحدد للموعد ويقابل عون القباضة، هذا الأخير يدخل المعلومات الأساسية عن المكلف (اسمه ولقبه أو رقم تسجيله الجبائي) على مستوى برنامج جباية تيك للحصول على وضعيته الجبائية ومعرفة مبلغ المستحقات الغير مدفوعة المعنية بتسديدها من خلال الرزنامة، في نفس الموعد يتم إعلام المكلف بالقرار النهائي لإستفادته أو عدم استفادته مع شرح طريقة التسديد .

ولتوضيح ما تم عرضه من خطوات نقدم صور من برمجية "جباية تيك" في الآتي:

الشكل رقم (5): دخول عون القباضة لمنصة المعلومات



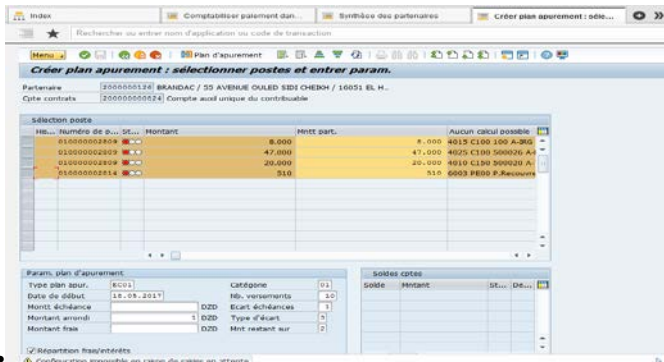
المصدر: صورة من النظام جباية تيك، مقدمة من قبل مفتش الضرائب من خلال مقابلة تمت

خلال شهر سبتمبر 2021

من خلال الصورة أعلاه نلاحظ أن عون القباضة يقوم بالدخول إلى منصة البرنامج عن طريق

الخانة 1: مهمة محاسبية- خطة التسديد- وضع خطة التسديد، بعدها يدخل رقم تسجيل المكلف في الخانة 2، وينقر على زر البحث، يتحصل على جميع مستحقات المكلف المدفوعة وغير المدفوعة، بعدها يقوم بتحديد المبلغ الغير مسدد محل طلب إعداد رزنامة التسديد كما هو مبين في الصورة الموالية

الصورة رقم (6): تحديد الديون الغير مسددة في خطة التسديد



المصدر: صورة من النظام جباية تيك، مقدمة من قبل مفتش الضرائب من خلال مقابلة تمت

خلال شهر سبتمبر 2021

الشكل رقم (7): إعداد ونسخ خطة التسديد مع موافقة المكلف

Aperçu avant impression pour page ZLOC de 00001 00001

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
 MINISTERE DES FINANCES
 DIRECTION GENERALE DES IMPOTS
 DIRECTION REGIONALE DES IMPOTS/ALGER
 DIRECTION DES IMPOTS DE EL HARRACH
 RECETTE DU CDI DE EL HARRACH

CALENDRIER DE PAIEMENT N° 10000002817/2017
 Je soussigné / BRANDAC né le / WILAYA / DIW Alger Est
 demeurant à / AVENUE OULED SIDI CHEIKH,5516051EL HARRACH
 exerçant l'activité de / Fiscalité du Commerce
 A / AVENUE OULED SIDI CHEIKH,5516051EL HARRACH
 NIF / 5422179999715 COMMUNE / EL HARRACH
 déclare reconnaître devoir à la caisse du receveur du CDI d'el harrach la somme de
 75.510 DZD
 représentant les droits dus au titre impositions détaillées ci-dessous et que je
 m'engage à régler suivant des versements mensuels au tableau ci-dessous payable avant
 15ème jours de chaque mois à compter de mois de Mai
 versement immédiat / 8.390 DZD quitt N° 0170000000064 du 20170418

NAIURE	DESIGNATION	PRINCIPAL	PENALITE	MONTANT
IRG	0217	8.000	0	8.000
TAP	0217	47.000	0	47.000
Pen. Rec. TAP	0217	0	510	510
TVA	0217	20.000	0	20.000
TOTAL		75.000	510	75.510

reste pour calendrier de paiement 75.510,00 établi sur 10 mois

MOIS	PRINCIPAL	PENALITE	MONTANT	DATE	QUITTANCE	PRINCIPAL
Mai-17	7 551	0	7 551	18.05.2017	0	0
Juin-17	7 551	0	7 551	18.06.2017	0	0
Juillet-17	7 551	0	7 551	18.07.2017	0	0
Août-17	7 551	0	7 551	20.08.2017	0	0
Septembre-17	7 551	0	7 551	18.09.2017	0	0
Octobre-17	7 551	0	7 551	18.10.2017	0	0
Novembre-17	7 551	0	7 551	19.11.2017	0	0
Décembre-17	7 551	0	7 551	18.12.2017	0	0
Janvier-18	7 551	0	7 551	18.01.2018	0	0
Février-18	7 551	0	7 551	18.02.2018	0	0

je déclare en outre pris connaissance que le défaut de paiement d'une seule mensualité entraînerait l'annulation du présent calendrier et reprise des poursuites à mon encontre en application de l'article de la loi de finances pour 1997

LU ET APPROUVE

monsieur/

PC N°

SIGNATURE

en qualité/

daira/

LE RECEVEUR DU

المصدر: صورة من النظام جباية تيك، مقدمة من قبل مفتش الضرائب من خلال مقابلة تمت

خلال شهر سبتمبر 2021

يقوم المكلف بالضريبة وعون القباضة بإمضاء الموافقة على محتوى خطة التسديد المعدة في وقت

قصير ويلتزم المكلف بإتباعها، أما فيما يخص العون يستطيع متابع السداد من خلال الرجوع للمنصة المعلوماتية له في أي وقت ممكن.

4. خاتمة:

من خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة يتضح لنا أن هناك تطور كبير في نوعية وجودة الخدمات

التي تقدمها الإدارة الجبائية للمكلفين بالضرائب، حيث أنها قامت بخلق نظام معلوماتي رقمي حديث

لمعالجة البيانات يساهم بشكل كبير في تحسين خدماتها، كما يساهم في تحسين وتسهيل عمل أعوان

الضرائب، وبذلك يوفر جانب اقتصادي منفعي متبادل سواء للإدارة الجبائية أو للمواطن، وبذلك يمكن

القول أن استخدام البرمجيات المدججة اليوم ليست فقط عامل ضروري للتطوير، بل هي تندرج ضمن

استراتيجيات المؤسسات والإدارات عمومية كانت أو خاصة، كونها تساهم في تفعيل وتحسين أدائها

ونشاطها اليومي وتمكنها من القيام بمهامها بشكل سريع ودقيق ويحقق رضا المكلفين.

أولاً: النتائج

من خلال ما تم عرضه تم استخلاص النتائج التالية:

- استخدام البرمجية المدججة «جباية تيك» على مستوى الإدارة الجبائية ساهم في عصرنتها من الجانب التنظيمي والتكنولوجي، حيث قرب التعامل بين البنيات التحتية للإدارة الجبائية (مديريات، مفتشيات، قباضات،... إلخ) والمكلفين بالضرائب.
- استخدام البرمجية المدججة «جباية تيك» على مستوى الإدارة الجبائية ساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، حيث سهل عملية التصريح، تسديد الضرائب المفروضة على المكلف، حل المنازعات،... إلخ، بتجميعها في مركز واحد وكأها مديريات مصغرة.
- يساعد استخدام البرمجية المدججة «جباية تيك» على القضاء على الفوضى و الاكتظاظ المستمر للمكلفين في طوابير مكاتب أعوان الضرائب والقباضات.
- يسمح استخدام «جباية تيك» من خلق ملف جبائي إلكتروني لكل مكلف بالضريبة يمكن من الحصول و الوصول إلى المعلومة في أسرع وقت (بكبسة زر).
- يقضي استخدام «جباية تيك» من الإزدواجية و التكرار في العمل، حيث تتمركز المعلومة المسجلة في شبكة واحدة وطنية.
- يسهل استخدام «جباية تيك» على أعوان الضرائب أداء عملهم، حيث يمكنهم من كسب الوقت، فمثلاً عند استخراج مسترجع الضرائب extrait de rôle يتم البحث عن الوضعية الجبائية للمكلف بإدخال رقمه الجبائي ونقرة زر فقط .
- يسمح النظام المعلوماتي «جباية تيك» لأعوان الضرائب بتسهيل وتحسين عملهم كونه يمكنهم من الحصول على المعلومة بسرعة وعدم تكرار العمل عدة مرات، كذلك يسهل من عملية توزيع المداخل الجبائية ويقضي على التسجيلات المحاسبية اليدوية تماماً، بالتالي يقلل من وقوع الأخطاء ويمكن من التركيز على الرقابة الجبائية
- استقبال وتوجيه المواطن عن طريق خلق مكاتب الواجهة service d'accueil تسهل عملية الإتصال بالإدارة، كذلك تساعد في عملية الرقابة على أعمال الأعوان.

ثانياً: الاقتراحات

بناء على النتائج المتوصل لها ولتحسين الوضعية الراهنة للإدارة الجبائية في ظل استخدام تكنولوجيا

المعلومات، يمكن عرض الاقتراحات الآتية:

- ضرورة توعية المواطن بفائدة التعامل إلكترونيا مع الإدارة الجبائية مما يسهل التعامل بينهم أكثر فأكثر.
- تنظيم دورات تدريبية تشرح وتوضح الدور الفعال الذي تلعبه هذه البرمجية في إضفاء الشفافية في التعامل.
- خلق جو عمل مبني على التحاور وخالي من الأخطاء عن طريق تدعيم دور المكاتب الواجهة .
- العمل على خلق طرق تسوية ودية إلكترونية وإعطاء إمتيازات في التسديد عن بعد للمكلف بالضريبة.
- متابعة ومراقبة عمل أعوان الضرائب عن طريق تقديم تقرير شهري حول جودة الخدمات المقدمة وفقا لم يتم تسجيله إلكترونيا.

5. قائمة المراجع:

- 1) Abdelaziz, B. M. (2021). L'impact De La Simplification Des Regles Sur L'evasion Fiscale En Algerie Entre 2010 Et 2019. *Revue Les Cahiers du POIDEX*, 490.
 - 2) Ferfera , M., & Hammoutene , O. (2021). Les Systèmes D'information Dans Le Milieu Industriel Public Algérien: Statut Institutionnel , état Des Lieux Et Usages. *Revue Les Cahiers du POIDEX*, 399.
 - 3) MAYACHE, H. (2020). Terminologie et mots clés de system SAP JIBAYATIC. (F. JIBAYATIC, Intervieweur)
- (1) بوزيان , ف & ., محي الدين , م . ع . (2021). مجلة دراسات اقتصادية .عصرنة الادارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة و تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة . جامعة زيان عاشور الجلفة , الجلفة , الجزائر .
 - (2) حمدي شريف , ا . (2021). مجلة دفاتر بوادكس . دور التحفيز والتسهيلات الجبائية في تنمية وإنعاش قطاع السياحة بالجزائر . جامعة مستغانم .
 - (3) ركي , ا & ., عماري , س . (2020). مجلة ارساد للدراسات الاقتصادية و الادارية . واقع و آفاق عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر . جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة .
 - (4) رمادلية , ع . س . & ., قويدري , ك . (2020). مجلة ابحاث اقتصادية و ادارية . تفعيل خدمة الادارة الالكترونية في الجزائر عصرنة الادارة الضريبية نموذجا . -جامعة محمد خيضر بسكرة , بسكرة , الجزائر .
 - (5) قناص , ع & ., زين , ي . (2021). مجلة مقريري للدراسات الاقتصادية و المالية . التصريحات الجبائية الالكترونية و أثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرنة الإدارة الجبائية . المركز الجامعي آفلو .

- 6) قويدر, م. (2021). مجلة اقتصاد المال و الاعمال. عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر-دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الوادي .-جامعة حمه لخضر الوادي ,الوادي, الجزائر.
- 7) لواتي, و.خ. (2013). تسيير التغيير في ظل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة. مذاكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير. جامعة قاصي مرباح, ورقلة.
- 8) محتال, ف & ., بساس, أ. (2020). مجلة دراسات العدد الاقتصادي. أثر تطبيق نظام التصريح الالكتروني في الرقابة الجبائية الشكلية -دراسة حالة المراكز الضريبية بالأغواط .-جامعة الأغواط.