مجلة آفاق علمية ISSN: 1112-9336
المجلد: 15 العدد: 01 السنة 2023 ص 619 - 637

تاريخ الإرسال: 2020/09/26 تاريخ القبول: 2022/01/11
تاريخ النشر: 2023/02/16

الإدارة الإلكترونية آلية لتعزيز عمل الإدارة الضريبية –دراسة حالة المغرب 2015-2019-

E-administration is a mechanism to strengthen the work of the tax administration - Morocco case study 2015-2019-

بن عروس حمزة[1]، علوطي لمين[2]
جامعة المدية (الجزائر)، hamzabenarous35@gmail.com [1]
جامعة المدية (الجزائر)، omm1977@gmail.com [2]

الملخص

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية المغربية ودورها في تعزيز عمل هذه الأخيرة من خلال التعرف على مدى جاهزية بنيتها التحتية ودرجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في ممارساتها الإدارية وتعاملاتها مع المكلفين وكذا إحلال التطبيقات الإلكترونية لتقديم الخدمات محل المعاملات التقليدية الورقية، كما تطرقت إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الضريبي.

وقد أظهرت الدراسة جاهزية الإدارة الإلكترونية في إدارة الضرائب المغربية من خلال توفرها على جميع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية. والأثر الإيجابي لهذه الأخيرة على زيادة كفاءة عمل الإدارة الضريبية في المغرب لا سيما التصريح والتحصيل.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الإدارة الضريبية، التصريح الإلكتروني، التحصيل الإلكتروني.

Abstract:

The study aimed to diagnose the reality of electronic management in the Moroccan administration and it's rule in promoting its work by knowing the readiness of its nfrastructure and the degree of its adoption of information and ommunication technology In its administrative practice and its dealings with the taxpayers as well as the replacement of electronic pplications to provide services in place of traditional paperwork transaction, It also touched on the impact of applying electronic anagement on tax performance.

The study showed the readiness of electronic management in the Moroccan tax administration through the availability of all the requirements of the application of electronic management. And the positive effect for this last one on increasing the efficiency of the tax administration's work in morocco especially in the declaration and collection

Keywords: Electonic management ,Tax administration, Electronic permit, Electronic achievement

المؤلف المرسل: حمزة بن عروس، الإيميل hamzabenarous35@gmail.com

1.مقدمة

فتحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال آفاقا واسعة للتعامل مع تعقيدات الإدارة التقليدية من خلال ما يعرف بالإدارة الإلكترونية والتي تكمن فلسفتها في إعادة هيكلة الأعمال الإدارية بشكل إلكتروني ربحا للجهد وتوفيرا للتكلفة والوقت وتحسين الخدمة العمومية وما يرافقها من إيجابيات على المواطن والإدارة على حد سواء، حيث أصبح التوجه نحو تبني هذا النمط من الإدارة حتمية سواء على الإدارة

أو الحكومات لما تفرزه التكنولوجيا اليوم من تقنيات من شأنها النهوض والإرتقاء بالإدارة، إذ يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإدارية والحكومية أحد العناصر التي على أساسها تصنف كفاءة الإدارة.

وعلى اعتبار الإدارة الضريبية من بين أهم الإدارات في جميع الدول، فهي أحد مصادر الإيرادات وأيضا أحد الأدوات التي تستعملها الدول في توجيه الاقتصاد، فكفاءة الإدارة الضريبية له انعكاسات على اقتصاد الدولة ككل، وهذا يستدعي منها ضرورة النظر الجاد في كيفية تطوير قدراتها لطبيعة عملها الذي يتطلب تقديم خدمات ترقى لرضا المكلفين من جهة وتطبيق سياسة الدولة من جهة أخرى لاعتمادها الكبير عليها في تطبيق برامجها، لذا كان لزاما على الإدارة الضريبية التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتجويد خدماتها وتحقيق أكبر قدر من الإيرادات الضريبية.

بناء على الطرح السابق يمكن طرح الإشكالية التالية: هل يمكن للإدارة الإلكترونية تعزيز عمل الإدارة الضريبية المغربية؟ وينبثق من الإشكالية المحورية التساؤلات التالية:

- إلى أي مدى جاهزية الإدارة الضريبية المغربية لتبني الإدارة الإلكترونية؟
- إلى أي مدى تم تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية المغربية؟
- ما هي انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الضريبي بالمغرب؟

فرضيات الدراسة: للإجابة عن الإشكالية الأساسية والأسئلة الفرعية تم وضع الفرضيات الآتية: تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز عمل الإدارة الضريبية من حيث ربح الجهد والتكلفة والوقت الأمر الذي ينعكس على جودة الخدمات.

- تتوفر الإدارة الضريبية المغربية على مختلف المتطلبات التي من شأنها تبني الإدارة الإلكترونية.
- الخدمات المقدمة بطريقة إلكترونية للمكلفين بالضريبة تعكس مستوى تبني الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية المغربية.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية ينعكس بالإيجاب على التصريح والتحصيل الضريبي في الإدارة الضريبية المغربية.

أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح المفاهيم ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية والإدارة الضريبية
- تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية المغربية ومدى جاهزيتها
- تحديد أهم الآثار الإيجابية جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي باعتباره أنسب المناهج لإجراء هذه الدراسة، من خلال وصف المفاهيم الخاصة بالإدارة الإلكترونية والإدارة الضريبية، وتحليل مختلف المعطيات الخاصة بواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية المغربية.

2. إطار نظري حول الإدارة الإلكترونية والإدارة الضريبية

1.2 الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية مصطلح مستحدث في العلوم الإدارية يشير إلى إحلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما توفره من حلول رقمية محل التعاملات التقليدية الورقية.

1.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

اختلف العديد من الباحثين في تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية وذلك راجع لحداثتها واختلاف وجهات النظر حول مفهومها، فقد عرفها البعض على أنها" عملية

ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز الدقيق والسريع للمهام والمعاملات"[1]، وعرفها آخرون على أنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوظيف، التوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"[2]،ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الإدارة لإلكترونية هي التحول من نمط إنجاز الأعمال وتقديمها من الشكل التقليدي الروتيني الذي يعتمد على الأوراق والذي يوصف على أنه مجهد ومكلف وغير مرن،إلى نمط انجازها وتقديمها بالشكل الإلكتروني الافتراضي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والوسائط الإلكترونية، التي توصف بالمرونة وقلة الجهد والتكلفة والوقت.

2.1.2: عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من العناصر التالية:[3]

عتاد الحاسوب: تتمثل في عتاد أجهزة الحاسوب و ملحقاتها

البرمجيات والشبكات: هي مجموعة من البرمجيات المستخدمة لتشغيل الحاسوب، أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لربط الحواسيب.

صناع المعرفة: والذي يتمثل في أشخاص مدربين على استخدام التقنيات الحديثة، وأشخاص مؤهلين تقنياً في تقديم الدعم الفني والتقني، وتطوير النظم المعلوماتية.

2.2: الإدارة الضريبية

تختص الإدارة الجبائية بتنفيذ القوانين الجبائية والتحقق من سلامة تطبيقها لحماية حقوق الدولة من جهة ورضا المكلفين من جهة أخرى، وترقى بالنظام الجبائي إلى درجات الإتقان وتساعد المجتمع على تحقيق أهدافه.

1.2.2 تعريف الإدارة الضريبية

عرفت على أنها "ذلك الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الضريبي والتحقق من سلامة ذلك التطبيق حماية لحقوق الدولة والممولين على حد سواء، بالإضافة إلى اقتراح التعديلات والتشريعات الجبائية قصد تحسين كفاءة النظام الجبائي"[4]. وكذلك عرفت على أنها "ذلك الجهاز الفني الذي يتمتع بالشرعية القانونية والذي يتحمل مسؤولية تنفيذ التشريع الضريبي ويعمل كهمزة وصل بين المكلفين بالضريبة والنظام الضريبي، وتعتبر الإدارة الضريبية عامل أساسي ومحرك للإصلاح الجبائي"[5]. إذ أنها هي التي سوف تقوم بتطبيق مختلف الإجراءات والتشريعات وتحسيس المكلف بها، فالتشريع الضريبي وحده غير قادر على تحقيق أهداف السياسة الضريبية ما لم تتوفر إدارة ضريبية تتميز بدرجة عالية من الكفاءة، إذ أن النظام الضريبي الأحسن تصورا لا تكون له قيمة إلا بفضل الإدارة التي تطبقه.

2.2.2 وظائف الإدارة الضريبية

تنقسم وظائف الإدارة الضريبية إلى وظائف عامة باعتبارها إدارة عامة كباقي الإدارات تتمثل وظائفها الإدارية في التخطيط والتنظيم، التوجيه والرقابة، ووظائف تنفيذية خاصة تعكس طبيعة عمل الإدارة الضريبية يمكن تلخيصها في ما يلي:[6]

- **التخطيط قصير الأجل:** ويكون ذلك من خلال وضع خطط العمل السنوية لجميع أقسام الإدارة التنفيذية.
- **حصر الممولين:**هي عملية تحديد الأشخاص الخاضعين لكل ضريبة وتنطبق عليهم أحكام القوانين الضريبية، وتدوين أسمائهم في سجلات الإدارة الضريبية.

- **ربط الضريبة:** كافة الإجراءات المتبعة منذ استلام الإقرار حتى يتم تحديد دين الضريبة المستحقة على الممول بصفة نهائية.
- **تحصيل الضريبة:** بعد تحديد دين الضريبة تصبح واجبة الأداء تحول إلى التحصيل سواء عن طريق الحجز من المنبع أو أقساط أو نقدا.
- **المتابعة والرقابة:** وتعني مراقبة ومتابعة التصرفات غير القانونية كالتهرب والغش الضريبي.

3 واقع الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية المغربية وانعكاسها على الأداء الضريبي

1.3. واقع متطلبات الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية المغربية

للإدارة الضريبية المغربية عدة مقومات تجعلها تتبنى مشروع الإدارة الإلكترونية ضمن أعمالها ومعاملاتها، ويمكن عرض هذه المتطلبات في الآتي:

الإطار التشريعي والقانوني:حدد المشرع المغربي العديد من الأطر القانونية التي تنظم العمليات الإلكترونية في قطاع الضرائب، وهذا بناء على مقترحات وتوصيات عدة هيئات، كالمجلس الاقتصادي والاجتماعي، وكذا توصيات المناظرات الوطنية حول الجبايات التي تستقطب آراء الخبراء في مجال الضريبة وكذلك المكلفين، الأمر الذي يدل على وجود إرادة سياسية في تبني مشروع إدراج الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب، وقد انبثق عن هذه التوصيات إصدار قوانين من شأنها نزع الطابع المادي للضرائب، إذ ألزم المشرع في المقتضيات الواردة في قوانين المالية المتواترة عبر السنوات بإلزام التعاملات الضريبية الإلكترونية، وإصدار عقوبات لغير المتعاملين بهذه الطريقة، الأمر الذي يعطي الصبغة القانونية للمعاملات.[7]

تأهيل العنصر البشري المتخصص: إلى غاية 31 ديسمبر 2019 بلغ عدد موظفي قطاع الضرائب 4939 موظفا، موزعين على الإدارة المركزية 11%، و المصالح

الخارجية بنسبة 89%، حيث إن نسبة 75% من الموظفين أي ما يقارب 3704 موظف مكونين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتمثل نسبة الموظفين المتخصصين في الأنظمة والبرمجة نسبة 4% من عدد الموظفين أي ما يقارب 197 موظف[8]، وهو عدد ضئيل بالنسبة للإستراتيجيات المنتهجة نحو التحول الإلكتروني لإدارة الضرائب.

العناصر المادية للبنية التحتية: في إطار تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لإدارة الضرائب قامت هذه الأخيرة عبر مختلف السنوات بصيانة معدات التكنولوجيا بموجب 33 عقد أبرمته مع مختلف مقدمي الخدمات، وكذا اقتناء 1290 حاسوب و120 حاسوب محمول لمختلف مصالحها، ودعمت مصالحها بـ 189 خادما (SERVEUR) و 277 قاعدة بيانات ، أما في ما يخص الشبكات فتم ربط مختلف مصالح المديرية ببعضها وتحديث الشبكة الواسعة wan بتركيب 144 جهاز توجيه، أما بالنسبة لأمن المعلومات فقد تم إبرام اتفاقية مع شركة MA-CERT المتخصصة في مجال أمن المعلومات.[9]

الأنظمة المعلوماتية: تتوفر المديرية العامة للضرائب على العديد من الأنظمة المعلوماتية المتكاملة نوجزها في التالي:

نظام المعلومات المدمج SIT: هو عبارة عن قاعدة بيانات مركزية موجهة للمستخدمين، تتوفر على جميع بيانات أنشطة الإدارة الضريبية المتمثلة في: (التسجيل، التحصيل، المحاسبة،الوعاء، المراقبة،الشؤون القانونية،التحصيل الجبري، الجبايات المحلية)، ويسمح النظام بتحسين جودة المعلومات بشكل عام وكذا مساعدة المستخدمين في تركيز عملهم على مهامهم الأساسية وتحسين جودة الخدمة المقدمة حيث يعتبر أداة عمل أكثر اكتمالا وحداثة. [10]

نظام المعلومات الجغرافية SIJ: هو نظام مستحدث ينتمي للجيل الثاني لا يزال في قيد التجربة، حيث سيعوض الإحصاء التقليدي للمكلفين بآخر إلكتروني، يعتمد على تحديد الموقع الإلكتروني للمكلف، ويعمل النظام على جمع البيانات ميدانيا باستخدام الهاتف المحمول و دمج البيانات التي تم تجميعها ميدانيا وتلك التي تم جمعها من لدى الشركاء والترميز الجغرافي وتحليل البيانات وتقييم النتائج[11]، وقد كشفت النتائج الأولية من تجربته في منطقة من العاصمة الرباط حوال 7000 نشاط غير معلن، ويعتبر هذا النظام أداة مساعدة على توسيع الوعاء الضريبي وكشف التصرفات الغير قانونية كالتهرب والغش الضريبي.

نظام معلومات دعم القرار SID: يهدف النظام إلى تحليل البيانات المتعددة الأبعاد وصنع لوحات القيادة وتسهيل عملية الإبلاغ لصناع القرار على جميع مستويات التسلسل الهرمي[12]، فهو مزود بجميع بيانات أنظمة المديرية العامة للضرائب، وكذا بيانات الشركاء وجميع مجالات أنشطة ومهن المديرية بهدف تشكيل نظام تحليلي يساعد المسيرين في عملية صنع القرار.[13]

نظام المعلومات للضرائب عبر الأنترنيت SIMPL: هو عبارة عن قاعدة بيانات موجهة للمكلفين، تحتوي على معظم الخدمات التي تقدمها الإدارة الضريبية في الواقع ويتم الاستفادة من خدماته عن طريق الأنترنيت التسجيل في إطار خاص لهذه الخدمة عبر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب www.tax.gov.ma، كما تتوفر خدمات هذا النظام عبر تطبيق إلكتروني عبر الهاتف النقال أطلقته المديرية العامة سنة 2019 تحت اسم "ضريبتي"، يتيح للمكلف إجراء المعاملات الضريبية عبر فضاء آمن في أي وقت.

وفي سياق متصل ومن أجل تعزيز الأنظمة المعلوماتية أطلقت المديرية العامة للضرائب سنة 2019 عروضا من أجل إنجاز دراسة خاصة بإنشاء مركز

لتحليل المعلومات الضخمة (big data) ووضع نظام لتحليل وتقاطع المعلومات، من شأنه تعزيز عمل الإدارة الضريبية.[14]

2.3 الخدمات الضريبية الإلكترونية:

1.2.3الخدمات المقدمة عبر الأنترنت

توفر الإدارة الضريبية عبر الأنترنيت باقة من الخدمات الإلكترونية نعرضها كالتالي:[15]

- **خدمة الضرائب الإلكترونية الخاصة بالضريبة على القيمة المضافة:** تمكن المكلفين من إيداع تصريحاتهم و أدائها الخاصة بالضريبة على القيمة المضافة والإطلاع على سجل إيداعهم في أي وقت، ويتعلق الأمر بالإقرارات الشهرية والربع سنوية.
- **خدمة الضرائب الإلكترونية الخاصة بالضريبة على الشركات:** تسمح للشركات بإيداع إقراراتهم وإنجاز الدفعات المتعلقة بالضريبة على الشركات دون أي تنقل، وكذا الإطلاع على سجل التصريحات و الدفعات في أي وقت.
- **خدمة الضرائب الإلكترونية الخاصة بالضريبة على الدخل:** تمكن هذه الخدمة الخاضعين للضريبة من إيداع كافة تصريحاتهم وإنجاز دفعاتهم المرتبطة بالضريبة على الدخل و الإطلاع على سجل إيداعاتهم في أي وقت.
- **خدمة الضرائب الإلكترونية الخاصة بالشهادات:** تمكن هذه الخدمة من استخراج الوثائق إلكترونيا دون التنقل.
- **خدمة الضرائب الإلكترونية الخاصة بالحساب الضريبي:** هي خدمة مفتوحة أمام المنخرطين في خدمات الضرائب على الأنترنيت حيث تمكنهم هذه الخدمة من الإطلاع على وضعيتهم الضريبية في الوقت الفعلي ومختلف التزاماتهم السابقة واللاحقة.

- **خدمة الضرائب الإلكترونية الخاصة بالضرائب المحلية:** خدمة تمكن المكلفين المنخرطين المهنيين والخواص من إيداع تصريحاتهم الضريبية وأدائها المتعلقة بالضريبة المحلية.
- **خدمة التمبر الإلكتروني وواجبات التسجيل:** خدمة تمكن الأشخاص من الشراء بطريقة إلكترونية لتمبر جواز السفر، وحمل السلاح، رخصة الصيد الدولية،، وكذا أداء رسوم التسجيل لفائدة التجار والوكلاء.

2.2.3 خدمات الاتصال الإلكتروني

في إطار التواصل الدائم مع المكلفين وضعت المديرية العامة للضرائب عدة قنوات تواصل من شأنها تعزيز العلاقة بين المكلف وإدارة الضرائب ومن بين هذه القنوات نجد:

– **مركز المعلومات الهاتفية CIT:** هو عبارة عن مركز يستقبل مكالمات المكلفين عن طريق أرقام هاتفية موضوعة لهذا الغرض بهدف سرعة التجاوب، حيث يشرف على عملية التواصل والإجابة إثنا عشر خبير ضرائب.[16] وتتمحور أغلب الأسئلة المتلقاة حول مسائل ضريبية عامة وأسئلة حول الضرائب عبر الأنترنيت نظرا لحداثة الخدمة وصعوبة التعامل معها في بداية التطبيق.

– **التواصل عبر الأنترنيت:** وضعت المديرية العامة للضرائب عدة فضاءات عبر الأنترنيت بغرض التواصل مع المكلفين، حيث وضعت تحت تصرف المكلف ثلاث عناوين بريد إلكترونية(e–mail) كل بريد مخصص لخدمة معينة، بالإضافة إلى التجاوب مع المكلفين عبر مواقع التواصل الاجتماعي(فيسبوك، تويتر، إنستغرام) عبر صفحاتها الرسمية[17].

وفي سياق متصل حول تواصل الإدارة الضريبية مع المكلف حول الالتزامات الضريبية تقوم الإدارة الضريبية بتوجيه رسالة تذكير شهرية بطريقة إلكترونية للمكلف

عبر البريد الإلكتروني المصرح به لدى الإدارة الضريبية أو عن طريق رسالة عبر الهاتف النقال SMS للرقم المصرح به، وكذا إشعارات التخلف عن أداء المستحقات الضريبية بطريقة إلكترونية.[18]

3.3 انعكاس تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الضريبي في المغرب

1.3.3التصريح الإلكتروني

يتم عبر تبادل الاستمارات الإلكترونية التي يقوم المكلف بملئها عبر الأنترنيت، وكذا تبادل المعطيات الإلكترونية، ويتعلق الأمر بنقل ملف يضم كافة المعطيات المتعلقة بالتصريح أو جزء منه لتجنب تكرار المعطيات ، حيث سمحت هذه الطريقة بتطور عدد التصريحات، ويظهر هذا جليا من خلال الجدول التالي:[19]

الجدول1: عدد التصريحات الإلكترونية المقدمة بين سنة 2015 – 2019

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019
التصريحات	50161	232025	2914101	3803213	4157018
نسبة الزيادة	–	%362	%1156	%31	%9

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات من موقع مديرية الضرائب (تقارير الأنشطة) www.tax.gov.ma بتاريخ 2020/08/20 ساعة 15:39

نلاحظ التطور الهام لعدد التصريحات الإلكترونية، ففي سنة 2016 كانت نسبة التطور 362% أي ما يعادل 5 أضعاف التصريحات المقدمة سنة 2015 وهذا راجع لزيادة الإلزام بالتصريحات الإلكترونية لأنواع جديدة من الضرائب.

يبرز من خلال الجدول أن أكبر نسبة زيادة في عدد التصريحات كانت سنة 2017 بنسبة زيادة موجبة قدرها 1156% وهذا راجع للسياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة للضرائب المتمثلة في إلزام المكلفين بالتصريح الإلكتروني لجميع أنواع الضرائب المحصلة بناء على تصريح، وكذا سن عقوبات على المكلفين الذين

لا يؤدون تصريحاتهم بالطريقة الإلكترونية بزيادة قدرها 1% من قيمة التصريح، الأمر الذي أدى إلى زيادة عدد التصريحات الإلكترونية 58 ضعف التصريحات المقدمة سنة 2015، و أيضا زيادة التصريحات في سنة 2018 بنسبة قدرها 31% مقارنة بسنة 2017 وهذا راجع إلى إدراج تصريحات رسوم التسجيل والتمبر ضمن التصريحات الإلكترونية، أما بالنسبة لسنة 2019 كانت نسبة زيادة قدرها 9% مقارنة بسنة 2018 وهي نسبة طفيفة تدل على استقرارية التصريحات لعدم إدراج أي نوع جديد من التصريحات وإنما هي تدل على زيادة في المجتمع الضريبي.

نستنتج من المعطيات السابقة أن مقدار تطور التصريحات الإلكترونية خلال السنوات 83ضعفا، أي بنسبة زيادة قدرها 8187%، الأمر الذي يعكس نجاعة السياسات المتخذة من طرف المديرية العامة للضرائب نحو إزالة الطابع المادي والتوجه نحو إدارة ضريبية إلكترونية حيث كانت التصريحات الإلكترونية مقسمة على أصناف الضرائب المؤداة بتصريح على النحو التالي:

الجدول2: عدد التصريحات الإلكترونية لكل صنف من الضرائب 2015-2019

السنة / الصنف	2015	2016	2017	2018	2019
TVA	38138	137573	1815979	1937189	2017628
IS	10068	25435	572458	450062	541960
IR	1955	10344	525667	816968	888368
IT	–	–	–	598994	736062

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات من موقع مديرية الضرائب (تقارير الأنشطة) www.tax.gov.ma بتاريخ 2020/08/21 ساعة 10:45

نلاحظ أن أكبر القيم تتمثل في الضرائب على القيمة المضافة نتيجة لاحتوائها في أغلب أنشطة المكلفين ، حيث بلغ مقدار زيادتها بين السنوات 53 ضعفا، تليها الضريبة على الشركات بمقدار زيادة قدرها 54 ضعفا، تم تأتي الضريبة على الدخل بمقدار زيادة قدرها 454 ضعف، في حين نلاحظ زيادة طفيفة في التصريحات على التسجيل والتمبر.

2.3.3 التحصيل الإلكتروني

في إطار سعيها إلى توفير خدمات ذات جودة عالية وتسهيل أداء الضرائب والرسوم، قامت المديرية العامة للضرائب بتنويع الوسائل والقنوات الخاصة بالدفع الإلكتروني حسب رغبات المكلفين والطريقة التي تناسبهم، فوضعت نظام أداء متعدد القنوات بشراكة مع الشبكة البنكية ومختلف المؤسسات المالية المكلفة بالدفع الإلكتروني، وتتم عملية أداء المستحقات بتقديم المعلومات المرجعية الخاصة بالمكلف واختيار الطريقة التي يختارها سواء نقدا أو بتحويل بنكي أو بواسطة البطاقة البنكية أو عن طريق الأنترنيت[20]، الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على تنمية الحصيلة الضريبية وهذا ما يظهر في الجدول التالي:

الجدول3: تطور الحصيلة الجبائية عن طريق الأداء الإلكتروني

(بملايير الدراهم) 2015-2019

السنة	2015	2016	2017	2018	2019
التحصيل	69,23	81,93	106,98	120,2	133,19
النسبة	-	+18%	+31%	+12%	+11%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات من موقع مديرية الضرائب (تقارير الأنشطة) www.tax.gov.ma بتاريخ 2020/08/26 ساعة 17:57

من خلال الجدول نلاحظ الزيادة الموجبة على مدار السنوات محل الدراسة، فكانت نسبة الزيادة سنة 2016 تقدر بـ 18% التي تمثل 11 ضعف سنة 2015 الأمر الذي يدل على نجاعة وموثوقية المعاملات المالية المقدمة عن طريق الشركاء، وكانت أكبر زيادة في سنة 2017 بنسبة 31%، وهذا راجع إلى إلزامية التوجه نحو التصريح الإلكتروني الأمر الذي ينعكس على الأداء والتحصيل، إلا أن هذه الزيادة في التحصيل الضريبي لسنة 2017 تعتبر ضعيفة مقارنة بعدد التصريحات الإلكترونية من نفس السنة وهذا راجع لعدم إلزام المكلفين بطريقة الدفع الإلكتروني فبإمكان المكلف أن يدفع نقدا، ونلاحظ أن نسبة الزيادة في الإيرادات المحصلة إلكترونيا لسنة 2018 كانت بمقدار موجب 12% أي ما يقارب ضعفي سنة 2017 وهذا راجع لإدراج التمبر والتسجيل وإمكانية أدائها إلكترونيا، أما بالنسبة لسنة 2019 فكانت الزيادة موجبة بمقدار 11% مقارنة بسنة 2018 حيث نلاحظ أن هناك شبه استقرار بالنسبة لقيمة الزيادة.

ونلاحظ أيضا الزيادة في التحصيل عن طريق الأداء الإلكتروني للضرائب بين سنة 2015 وسنة 2019 بمقدار زيادة موجبة قدرها 92% أي ما يمثل بالتقريب ضعفين، وهو مقدار ضعيف مقارنة بالزيادة الحاصلة في عدد التصريحات الإلكترونية في السنوات محل الدراسة، وهذا راجع لإلزام المكلف بالتصريح الإلكتروني وعدم إلزامه بالدفع الإلكتروني، وقد كانت حصيلة الأداء الإلكتروني مقسمة على أصناف الضرائب التالية:

الجدول4: مداخيل الحصيلة الضريبية لأصناف الضرائب (بملايير الدراهم)

2019-2015

السنة / الصنف	2015	2016	2017	2018	2019

TVA	0,076	28,49	35,16	36,96	38,76
IS	31,67	36,4	48,2	47,56	49,04
IR	13,43	17,02	23,46	26,7	30,62
IT	–	–	–	89,74	14,72

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات من موقع مديرية الضرائب (تقارير الأنشطة) www.tax.gov.ma بتاريخ 2020/08/28 ساعة 20:13

حيث إن أكبر قيم التحصيل عبر الأداء الإلكتروني كان للضريبة على الشركات وهذا راجع لكبر حجم المبالغ المطبق عليها الضريبة الأمر الذي ينعكس على حجم الضرائب المحصلة، تليها الضريبة على القيمة المضافة لاحتواء أغلب الأنشطة الاقتصادية على هذا الصنف، ثم تأتي الضريبة على الدخل وهذا راجع لتدني قيمة المبالغ المطبقة عليها، وتأتي في الأخير ضرائب التسجيل وهذا راجع لحداثة الخدمة.

بناء على المعطيات السابقة يمكن القول إن المغرب حققت تقدما بارزا في التحول الإلكتروني لقطاع الضرائب نتيجة عدة إجراءات وضعتها المديرية العامة للضرائب متعلقة بالاعتماد على خدمات إلكترونية بسيطة لتسيير المعاملات كخطوة أولى لرقمنة المعاملات بين الإدارة والمكلف، من خلال فضاءات إلكترونية آمنة تمكن المكلف بإجراء كافة معاملاته في أي وقت دون عناء التنقل، الأمر الذي انعكس بالإيجاب على التصريح والأداء الإلكتروني عبر سنوات تطبيق الخدمات الإلكترونية.

ويمكن الحكم على نجاعة تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب المغربي بناء على القفزة النوعية التي حققها المغرب في الترتيب العالمي حول

مؤشر دفع الضرائب حسب تقرير ممارسة أنشطة الأعمال الصادر عن البنك العالمي لسنة 2018 حيث احتلت المغرب المرتبة 25 عالميا من أصل 190 دولة شملها التقرير، على غرار دول المغرب العربي الكبير الجزائر وتونس وليبيا التي احتلت على التوالي:157 و140 و128، في الترتيب العالمي[21]، حيث كانت المغرب تحتل المرتبة 62 عالميا سنة 2016 من نفس التقرير لنفس المؤشر[22]، والذي يعتمد من بين مؤشراته الجزئية على خدمات الإدارة الإلكترونية.

4 خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة تشخيص واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية المغربية، كونها مصدرا مهما من مصادر الإيرادات العامة للدولة، وكذا الوقوف على مختلف الخدمات المقدمة بشكل إلكتروني للمكلف التي تعكس مدى الجودة ورضا المكلف عنها وما لها من مساهمة في تخفيف أثر الضريبة على نفسية المكلف، ويظهر هذا جليا من خلال التطور الواضح في عدد التصريحات المقدمة بشكل إلكتروني وكذا الأداء، الأمر الذي يعكس مدى تعزيز الإدارة الإلكترونية لعمل الإدارة الضريبية، واستنادا إلى ما سبق توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الإدارة الإلكترونية ليس مجرد أداة عمل في الإدارة الضريبية المغربية بل هي خيار استراتيجي يقتضي تغييرا جذريا في طبيعة الأعمال التقليدية.
- توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية المغربية الأمر الذي خول لها وضع خدمات ذات طابع إلكتروني موجهة للمكلفين والمستخدمين.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب المغربي كان له تأثير إيجابي واضح على الأداء الضريبي من زيادة عدد التصريحات وكذا تطور الحصيلة الضريبية للأداء الإلكتروني.

في ضوء النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة، وبغية التغلب على النقائص التي تشوب تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية نوصي بالاقتراحات التالية:

- زيادة تكوين وتوظيف العنصر البشري المتخصص في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تعميم الإلزام بالدفع الإلكتروني لجميع أصناف الضرائب وما له من دور في زيادة الحصيلة الضريبية.
- وضع خطة دعائية تسويقية شاملة للترويج للإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها عن طريق وسائل الإعلام المتنوعة وكذا إقامة ندوات ومؤتمرات للنقاش حول الموضوع.
- اتباع التجربة التي انتهجتها المغرب في تبني الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب بالنسبة لدول المغرب العربي الكبير لتشابه الأنظمة الضريبية.

5 المراجع:

[1] علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2006، ص54.

[2] عبابسية تونس، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول، مجلة آفاق علمية، المجلد 12، العدد02، 2020،ص364.

[3] عامر بوعكاز،نحو تفعيل التطور التنظيمي من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية مجلة آفاق علمية، المجلد 12، العدد04، 2020، ص364.

[4] ناصر مراد، فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق،الطبعة2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2016 ص133.

[5]منور أوسرير، جباية المؤسسات، مكتبة الشركة الجزائرية، الجزائر، 2009، ص77.

[6]جمال أبو يونس، إدارة الضرائب المباشرة في فلسطين، مذكرة ماجستير في المنازعات الضريبية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2003، ص34.

[7] اللجنة الدائمة المكلفة بالقضايا الإقتصادية والمشاريع الإستراتيجية، من أجل بناء نظام جبائي يشكل دعامة أساسية لبناء التموذج التنموي الجديد، تقرير دوري أمام المجلس الإقتصادي والإجتماعي والبيئي المغربي، 2019، ص142.

[8] المديرية العامة للضرائب المغربية،التقرير السنوي لأنشطة المديرية لسنة 2019، ص57.

[9] المديرية العامة للضرائب المغربية، التقرير السنوي لأنشطة المديرية لسنة 2014، ص39.

[10] نفس المرجع السابق، ص33.

[11] المديرية العامة للضرائب المغربية، التقرير السنوي لأنشطة المديرية لسنة 2018، ص23.

[12] المديرية العامة للضرائب المغربية، التقرير السنوي لأنشطة المديرية لسنة 2010، ص30.

[13] المديرية العامة للضرائب المغربية، التقرير السنوي لأنشطة المديرية لسنة 2018، ص33.

[14] المديرية العامة للضرائب المغربية، التقرير السنوي لأنشطة المديرية لسنة 2019، ص35.

[15] وزارة الإقتصاد والمالية المغربية، مجلة المالية، العدد 32، 2017، ص ص 14 15.

[16] المديرية العامة للضرائب المغربية، التقرير السنوي لأنشطة المديرية لسنة 2014، ص18.

[17] موقع المديرية العامة للضرائب المغربية www.tax.gov.ma ، تاريخ الأطلاع 2020/08/22 على الساعة 17:26.

[18] المديرية العامة للضرائب المغربية،التقرير السنوي لأنشطة المديرية لسنة 2018، ص30.

[19] مجلة المالية، مرجع سابق، ص14.

[20] نفس المرجع السابق، ص15.

[21] World bank group,report: doing business,edition26,2018, p:143, 174,180 ,200

[22] World bank group,report: doing business,edition13,2016,p221.