

مدى مساهمة سياسة العصرنة في تحسين أداء الإدارة الجبائية في ظل الرهانات المتاحة دراسة حالة مركز الضرائب سطيف

The extent to which the modernization policy contributes to
improving the performance of tax administration in light of the
available bets

Case study of Sétif tax center

ط.د. ذهبي سمش الدين^{1*}، د. خالد براهيمى²

¹مخبر المقاولاتية وإدارة المنظمات، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي- تبسة - الجزائر،

Semcheddine.dahbi@univ-tebessa.dz

²جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي- تبسة - الجزائر،

khaled1983.12@gmail.com

تاريخ القبول : 2023 /06/29

تاريخ الاستلام: 2023 /03/18

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة سياسة العصرنة في تحسين أداء الإدارة الجبائية في ظل رهانات متاحة أمامها، وذلك بالاعتماد على دراسة وتحليل معلومات و معطيات متواجدة على مستوى مركز الضرائب سطيف، و عليه تم التوصل إلى أن رهانات سياسة العصرنة نتاجها مضمونة لتحسين أداء الإدارة الجبائية، من خلال العمل بنظام المعلومات جبايتك في مركز الضرائب الذي يجسد مفهوم الإدارة الالكترونية، و كذا مرجع نوعية الخدمة الذي يلعب دور مهم في تعزيز العلاقة بين المكلفين و الإدارة الجبائية، زيادة الوعي الضريبي لدى المكلفين بالضريبة نتيجة امتثالهم لواجباتهم الجبائية التي تربطهم بمركز الضرائب و أيضا انخفاض معدلات المظاهر السلبية التي تؤثر على سلوك المكلفين و تحقيق الأهداف العامة للدولة.

الكلمات المفتاحية : إدارة جبائية؛ مكلف بالضريبة؛ رهانات العصرنة.

تصنيف Jel : E62,H3,H21,H25,H26,K34 .

Abstract: This study aimed to find out the extent of the contribution of the modernization policy to improving the performance of the tax administration in light of the bets available to it, by relying on the study and analysis of information and data available at the level of the tax center in Setif, and accordingly it was concluded that the bets of the policy of modernization have guaranteed results to improve the performance of the tax administration By working with your collection information system in the tax center, which embodies the concept of electronic administration, as well as a quality of service reference that plays an important role in strengthening the relationship between taxpayers and the tax administration, increasing tax awareness among taxpayers as a result of their compliance with their collection duties that link them to the tax center and also Low rates of negative manifestations that affect the behavior of taxpayers and hinder the achievement of the general objectives of the state.

Keywords: tax administration; the taxpayer; bets of modernization.

Jel classification code : E62, H3,H21, H25, H26, K34.

1-مقدمة

الجزائر كغيرها من دول العالم شهدت تطورات و تغيرات نتيجة الأزمات الاقتصادية خصوصا تلك التي عرفتھا خلال سنة 1986 نتيجة تذبذب أسعار النفط أو ما يعرف بالصدمة المالية، مما حتم عليها البحث عن سياسات أخرى بديلة تسعى من خلالها لمواجهة الأزمات مستقبلا وذلك بالاعتماد على اقتصاد إنتاجي متنوع بدل الاقتصاد الريعي، لذا قامت السلطات الجزائرية بمباشرة سياسة إصلاحية شاملة من خلال تبني رهانات جديدة مست من خلالها عصنة الإدارة الجبائية من خلال تحديث وتبسيط نظامها الجبائي ، وإعادة هيكلة و تنظيم الإدارة الجبائية للوصول إلى بناء نظام جبائي فعال و عادل يهدف إلى تبسيط الإجراءات الجبائية ، محاربة ظاهرة الغش و التهرب الضريبي، تعزيز الثقة بين المكلفين بالضريبة والإدارة الجبائية، رفع الوعي الضريبي لدى هؤلاء المكلفين الجبائيين و تقريب الإدارة من المواطن. وعليه يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي: "ما مدى مساهمة هذه الرهانات في تحقيق أهدافها؟".

ومن أجل مناقشة هذا التساؤل الرئيسي فإننا نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي الإدارة الجبائية في ظل العصرنة؟
- هل تساهم رهانات عصنة الإدارة الجبائية في تحسين أدائها؟
- كيف يمكن لرهانات عصنة الإدارة الجبائية من تعزيز وزيادة المستويات العملية؟

❖ الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: تساهم رهانات عصنة الإدارة الجبائية في تحقيق أهدافها

❖ الفرضيات الفرعية:

- رهانات عصنة الإدارة الجبائية تساهم في ضبط علاقتها مع المكلفين بالضريبة.
- تعتبر رهانات العصرنة آليات جديدة تسعى من خلالها الإدارة الجبائية تعزيز وزيادة المستويات العملية.

❖ أهمية الدراسة

عصنة الإدارة الجبائية حاليا من أهم اهتمامات الجهات الوصية لمواصلة برنامج الإصلاحات الجبائية، حيث تساهم في تحقيق الأهداف العامة للدولة كما تلعب دورا كبيرا في تعزيز أداء الإدارة الجبائية و تحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة و وسيلة لمحاربة ظاهرة الغش والتهرب الضريبي وزيادة الحصيلة الجبائية من خلال إحلال الجبائية العادية محل الجبائية البترولية خاصة في ظل عدم استقرار أسعار النفط في الأسواق العالمية.

❖ أهداف البحث

تتجلى أهداف البحث في النقاط التالية:

- تسليط الضوء على عصنة الإدارة الجبائية؛
- محاولة إبراز أهم رهانات عصنة الإدارة الجبائية؛
- تحليل الرهانات المتوفرة في مركز الضرائب سطيف؛

❖ منهج البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي والمنهج التحليلي من أجل التعرف على المفاهيم الأساسية المتعلقة بالموضوع من خلال الإلمام بالمفاهيم المتعلقة بعصنة الإدارة الجبائية والتطرق إلى مختلف الرهانات المتواجدة بمركز الضرائب سطيف وتحديد دور هاته الرهانات في تعزيز وتحسين أداء الإدارة الجبائية.

2- الإدارة الجبائية في ظل العصرنة

1-2 الإدارة الجبائية إدارة عصرية: تفتت المظاهر السلبية في النظام الجبائي الجزائري خاصة ظاهرة الغش و التهرب الضريبي ونقص في فعالية أدوات الاتصال بين المكلفين و الإدارة الجبائية نظرا لكثرة مصالحها الخارجية و تميزها ببعيد المسافة وانعدام الطرق و التقنيات الحديثة التي تعتمد على الوسائل المتطورة كالإعلام الألي الذي يساعد على أداء المهام و المعاملات الجبائية وكذا التشريعات و التنظيمات الجبائية المعقدة، ما أدى إلى عدم تحقيق الأهداف العامة(نوي ، 2021، صفحة 331)، لذا قامت الجهات الوصية بإعادة هيكلة و تنظيم الإدارة الجبائية، و تركيز المهام والوظائف الجبائية في مصلحة واحدة مع تصنيف فئات المكلفين حسب أهميتهم بغية إزالة العقبات و القضاء على معوقات تحسين الأداء الضريبي(حراش ، 2015، صفحة 80)

2-2 الإدارة الجبائية إدارة خدمات إلكترونية: أصبحت الأساليب التقليدية في الإدارة الضريبية قاصرة و غير قادرة على مواجهة تحديات بيئة الأعمال و متطلباتها، و التي تحتاج إلى التحول نحو الأساليب الحديثة في انجاز المعاملات الإدارية من خلال شبكات الانترنت و المواقع الإلكترونية لتشجيع المكلفين بالضريبة التعامل بها من خلال بطاقات السحب الفوري و بطاقات الائتمان و التعامل من خلال الانترنت و بهذا فإن أي دولة و جب عليها التحول نحو إدارة حديثة عن طريق التحول نحو الحكومة الإلكترونية بوضع نظام معلوماتي مؤتمن وفق أفضل نظم الحاسوب، و اعتماد مبدأ الجودة الشاملة في إدارة الهيئة العامة للضرائب(ناشد ، 2008، صفحة 65)، إن تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي توفر المعلومات اللازمة لحل المشكلات، كما تسهل عملية الاتصال، التنسيق و تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام و المصالح و المحيط الخارجي، فضلا عن كونها تساعد على توفير المعلومات الدقيقة، الملائمة و الكافية في الوقت المناسب و على النحو الذي يساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات (عثمانية توفيق، 2022، صفحة 21) ، و عليه فالواجب على الإدارة الجبائية تكريس استعمال التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال كأداة عمل فعلي مع محيطها بمعنى آخر وضع قنوات اتصال إلكترونية تسعى من خلالها لتقديم خدمة نوعية عبر الانترنت للمكلفين بالضريبة (Impots.B.I.DGI، 2013)

3-2 رهانات عصرنة الإدارة الجبائية

1-3-2 إعادة هيكلة و تنظيم الإدارة الجبائية

- **مديرية كبريات المؤسسات:**(جريدة رسمية عدد 64، 2002، صفحة 13)تقوم بتسيير الملفات الجبائية للشركات و تجمعاتها العاملة في قطاع المحروقات، الشركات الأجنبية الناشطة مؤقتا في إطار تعاقدى بالجزائر و التي تخضع لنظام التصريح بالربح الحقيقي عندما يساوي أو يفوق مبلغ العقود أو العقد 2000 مليون دج، شركات الأموال و شركات الأشخاص التي اختارت نظام الجبائي لشركات الأموال(قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة ، 2022) التي يفوق رقم أعمالها 2000 مليون دج، مجمعات الشركات التي رقم أعمالها يفوق أو يساوي 2000 مليون دج أو فرع من فروعها (المرسوم التنفيذي 05-494، 2005).

- **مراكز الضرائب:**(جريدة رسمية عدد 59، 2006، صفحة 11) تم إنشاؤها بموجب مرسوم تنفيذي رقم: 06-327 المؤرخ في 18 سبتمبر 2006 لتقوم بتسيير ملفات المكلفين بالضريبة الذين لا يندرجون ضمن مجال اختصاص مديريةية كبريات المؤسسات و يمارسون أنشطة خاضعة لنظام التصريح بالربح الحقيقي و المستثناة من نظام الضريبة الجرافية الوحيدة بموجب نص المادة 282 مكرر 01 من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة وكذا المكلفين بالضريبة الذين يحققون أرقام أعمال سنوية تتجاوز سقف 8.000.000 دج باستثناء المهن الحرة.

- **المراكز الجوارية للضرائب:** أنشئت بموجب مرسوم تنفيذي رقم: 06-327 المؤرخ في 18 سبتمبر 2006 لتقوم بتسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين لنظام الضريبة الجرافية الوحيدة بموجب نصوص المواد من 282 مكرر إلى 282 مكرر 10 من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم

المماثلة و المواد 03-02-01 من قانون الإجراءات الجبائية بالإضافة إلى ملفات جبائية لا تسير من طرف مديرية كبريات المؤسسات و لا مراكز الضرائب (جريدة رسمية عدد 59، 2006، صفحة 12) و يمكن حصر المكلفين بالضريبة الذين يندرجون ضمن مجال اختصاص المراكز الجوارية للضرائب كالاتي:

- الأشخاص الطبيعيون الذين يمارسون نشاطا صناعيا، تجاريا، حرفيا، و أصحاب المهن الحرة و كذا التعاونيات الحرفية و الصناعات التقليدية و لا تتجاوز أرقام أعمالهم السنوية مبلغ 8.000.000 دج ماعدا أولئك الذين اختاروا نظام التصريح بالربح الحقيقي؛
- الأشخاص الطبيعيون الملزمون بإيداع تصريح سنوي لإجمالي مداخيلهم؛
- الأشخاص الطبيعيون الذين يحققون مداخيل فلاحية.
- المؤسسات الإدارية العمومية و مؤسسات مستخدمة أخرى غير ربحية؛
- الأشخاص الطبيعيون الذين في حوزتهم أملاك بالجزائر سواء قاطنين فيها أو ليس لهم إقامة بها؛
- أصحاب الأملاك و المنتفعون بها و مستأجروها، و هذه الأملاك متواجدة ببلديات تستفيد من خدمة رفع القمامة المنزلية.
- إعادة تنظيم المديرية العامة للضرائب: (الجريدة الرسمية العدد 47، 2021) بموجب المرسوم التنفيذي رقم 21-252 تم إعادة تنظيم المديرية العامة للضرائب بتقسيمها إلى ثلاث أقسام هي قسم التشريع و التنظيم الجبائين و الشؤون القانونية، قسم التسيير و التحصيل الجبائي و عصرنة المنظومات المهنية، قسم الرقابة و التحقيقات الجبائية و أربع مديريات دعم و مساندة هي مديرية الأنظمة المعلوماتية، مديرية المستخدمين و التكوين، مديرية الوسائل و المنشآت القاعدية و عمليات الميزانية الجبائية ومديرية الاتصال بالإضافة إلى المفتشية العامة للمصالح الجبائية.
- 2-3-2 مرجع نوعية الخدمة (Impots.B.I.DGI, 2012):** حيث يهدف هذا الإجراء إلى:
 - * تحفيز المكلف بالمساهمة في واجب المواطنة لتأدية الضرائب و الرسوم الواجبة عليه.
 - * تحسين نوعية المعلومات المقدمة من طرف أعوان الإدارة لمستعملها؛
 - * تحسين و تحديث أنماط استقبال مستعملي الإدارة الجبائية؛
 - * تحفيز أعوان الإدارة الجبائية على احترام حقوق المكلفين بالضريبة؛
 - * تعزيز مبدأ المساواة بين مستعملي الإدارة الجبائية؛
 - * تعزيز حياد و نزاهة أعوان الإدارة الجبائية أثناء قيامهم بمهامهم الإدارية.
- 3-3-2 تبسيط الإجراءات الإدارية: (Impots.B.I.DGI, 2013)** من أجل إضفاء فعالية أكثر على الخدمة العمومية و قصد توفير الوقت للمكلف بالضريبة تم تقليص كفاءات و شروط إنشاء و غلق الملفات الجبائية و كذا تسليم الوثائق الجبائية، إذ نجد أن:
 - عدد الوثائق المطلوبة لفتح ملف جبائي لشخص طبيعي يساوي 04 حاليا بدل 09 سابقا و بالنسبة لشخص معنوي يساوي 06 حاليا بدل 11 سابقا.
 - عدد الوثائق المطلوبة لتوقيف ملف جبائي يساوي 02 حاليا بدل 07 سابقا
 - عدد الوثائق المطلوبة في تكوين ملف نظام الامتيازات الجبائية يساوي 03 حاليا بدل 15 سابقا
 - عدد الوثائق المطلوبة للحصول على مستخرج الجداول الضريبية يساوي 01 حاليا بدل 03 سابقا
- 4-3-2 الخدمات الإلكترونية: (Impots.B.I.DGI, 2015)** و هي كالاتي:
 - الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب: (DGI, www.mfdgi.gov.dz, 2022) هو بمثابة حلقة وصل الكترونية بين و الإدارة الجبائية و مستخدميها و يتم الدخول إليه عبر الرابط الالكتروني <https://www.mfdgi.gov.dz>، إذ يسمح بربح للوقت و دون تكبد عناء الانتقال إلى الإدارة الجبائية أي بمعنى آخر يسمح باختصار المسافات الزمنية و المكانية، و لقد تم إثراؤه بكم هائل من المعلومات الجبائية التي توجد في شكل ملفات بي ديف (PDF) يمكن تحميلها و تصفحها بسهولة تامة، و تخصص الجانب التشريعي للجباية في الجزائر.

- مواقع التواصل الاجتماعي: (DGI، www.mfdgi.gov.dz، 2022) قامت الإدارة الجبائية بإنشاء صفحات في مواقع التواصل الاجتماعي تنتشر فيها مواضيع وإعلانات وبلغات جبائية بهدف ترقية الحوار مع الشركاء الفاعلين في المجال الجبائي وجمع الآراء والانشغالات من أجل تحسين صورتها وتعزيز العلاقة مع هؤلاء الشركاء.

- الوثائق الجبائية: (DGI، www.mfdgi.gov.dz، 2022) يمكن تصفح وتحميل وتعبئة وطباعة سلسلة الوثائق الجبائية والمطبوعات الرسمية للإدارة الجبائية.

- رقم التعريف الجبائي: يقوم المكلف بالضريبة عبر النافذة الخاصة بالترقيم الجبائي بتقديم طلبات رقم التعريف الجبائي ومتابعة معالجتها إلى غاية استصداره لشهادة الترقيم الجبائي ومن ثمة المصادقة عليه في المصلحة المختصة بتسيير الملف الجبائي بالإضافة إدخال استفسارات متعلقة بالترقيم الجبائي (Impots.B.I.DGI, 2018).

- الروابط الالكترونية: (DGI، www.mfdgi.gov.dz، 2022) هاته الروابط عبارة عن عناوين الكترونية تسمح لمستخدمها بالولوج مباشرة إلى مكان تواجد الخدمات المستهدفة من طرفه للاستفادة منها ونذكر منها على سبيل المثال:

➤ رابط الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب: www.mfdgi.gov.dz

➤ رابط الترقيم الجبائي: <http://nifenligne.mfdgi.gov.dz>

➤ رابط بريد الاتصال: contact-dgi@mf.gov.dz

➤ رابط بريد التظلم: doleances@mf.gov.dz

➤ رابط بوابة جبايتك: <https://jibayatic.mfdgi.gov.dz>

➤ رابط بوابة مساهمتك: moussahamtic-aide@mf.gov.dz

- نظام المعلومات الجبائي جبايتك (jibayatic): (Impots.B.I.DGI, 2017)

تم إنشاء نظام معلومات جبائي الكتروني من نوع (ERP-SAP) قادر على الاستجابة للتحديات التي تواجهها الإدارة، سمي هذا النظام جبايتك (jibayatic) و لتجسيد هاته الخطوة المهمة في تاريخها اعتمدت على مكتب الاستشارات الاسياني (SITEMA-INDRA)، حيث من خلاله يتم التصريح عن بعد بضرائب و رسوم المكلفين بها و كذا كشوف سنوية تلخيصية لها بالإضافة إلى تقديمه معلومات عن مؤشرات التسيير و النجاحة في الإدارة الجبائية، ، حيث يمكن الولوج إلى نظام جبايتك عبر الرابط الالكتروني

<https://jibayatic.mfdgi.gov.dz> أو www.mfdgi.gov.dz

وللانخراط في نظام جبايتك يجب ملء استمارة طلب الانخراط التي يتم تحميلها من بوابته الالكترونية وإعداد ملف يقدم للإدارة الجبائية يشتمل على:

◀ استمارة طلب التسجيل مملوءة وممضاة؛

◀ دفتر الأحكام العامة؛

◀ كشف أو كشوف التعريف البنكي (RIB) لثلاثة حسابات كأقصى تقدير للاستناد عليها؛

◀ وكالة ترخيص التصرف لممضي استمارة التسجيل. (Impots.B.I.DGI, 2018)

- بوابة مساهمتك: تم إنشاء بوابة الكترونية مؤقتة تسمى مساهمتك خاصة بالمكلفين غير التابعين لنظام جبايتك تمكنهم من القيام بالتزاماتهم الجبائية عن بعد أي تقديم التصريحات و تسديد الحقوق الجبائية الكترونيا، حيث قامت المديرية العامة بعقد اتفاقية مع البنك الخارجي الجزائري تسمح في بادئ الأمر بدفع الضرائب و الرسوم عبر البوابة في حدود 5 ملايين دينار جزائري مع رفع المبلغ إن اقتضى الأمر، كما تم تحديد مبلغ الدفع بالبطاقة الذهبية في حدود مبلغ واحد مليون دينار جزائري. (DGI،

www.mfdgi.gov.dz/index.ph, 2022)

3- رهانات العصرية المتاحة لتحسين الأداءات العملية في مركز الضرائب سطيف.

1-3 مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة يتكون من المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب سطيف وملفاتهم الجبائية، وكذا الرهانات المتاحة للأداءات العملية في مركز الضرائب سطيف.

2-3 عينة الدراسة: تم تحديد عينة الدراسة من جميع الرهانات العملية المتوفرة في مركز الضرائب سطيف

3-3 أساليب ومصادر جمع المعلومات: لجمع المعلومات المتعلقة بدراستنا تم اعتماد أسلوب المقابلة مع رئيس مصلحة الإعلام والوسائل وكذا رئيس مصلحة الاستقبال و التوجيه، الذين قدما لنا أرقام حول رهانات العصرية للأداءات العملية في مركز الضرائب سطيف .

4-3 تعريف مركز ضرائب سطيف: (الجريدة الرسمية العدد 20، 2009، صفحة 20) بموجب نصوص المواد من 88 إلى 101 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 فيفري 2009، الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، فان مركز الضرائب منظم في ثلاث مصالح رئيسية و قبضة و مصلحتين و هو ما نجده في مركز ضرائب سطيف الذي يتكون من:

❖ **المصلحة الرئيسية لتسيير الملفات الجبائية:** تضم خمس (05) مصالح هي:

- المصلحة المكلفة بتسيير الملفات الجبائية الخاصة بالقطاع الصناعي
 - المصلحة المكلفة بتسيير الملفات الجبائية الخاصة بقطاع البناء و الأشغال العمومية
 - المصلحة المكلفة بتسيير الملفات الجبائية الخاصة بالقطاع التجاري
 - المصلحة المكلفة بتسيير الملفات الجبائية الخاصة بقطاع الخدمات
 - المصلحة المكلفة بتسيير الملفات الجبائية الخاصة بقطاع المهن الحرة
- كما أن مهام المصلحة الرئيسية للتسيير محددة كالاتي:

✓ التكفل بالملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب في مجال الوعاء، و المراقبة الجبائية و متابعة الامتيازات الجبائية و الدراسة الأولية للاحتياجات.

✓ المصادقة على الجداول و سندات الإيرادات و تقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها، بصفته وكبلا مفوضا للمدير الولائي للضرائب.

✓ اقتراح تسجيل المكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس المستندات وأو المراجعة الحسابية.

✓ إعداد تقارير دورية و تجميع الإحصائيات و إعداد مخطط العمل و تنظيم الأشغال مع المصالح الأخرى مع الحرص على انسجامها.

❖ **المصلحة الرئيسية للمراقبة الجبائية و البحث:** تضم أربع (04) مصالح هي:

- المصلحة البطاقيات و المقارنات: مكلفة بمركزة المعطيات و المعلومات و استغلالها و تخزينها و مكلفة بتشكيل و تسيير فهارس مصادر محلية للإعلام و الاستعلام، و التكفل بطلبات التعريف المكلفين بالضريبة.

- المصلحة البحث عن المادة الضريبية: مكلفة بإعداد برنامج دوري للبحث عن المعلومة الجبائية تنفيذا لحق المعاينة، بالإضافة إلى اقتراح برنامج رقابة على الوثائق بناء على المعلومات المجمعة.

- المصلحة التدخلات: تعمل في شكل فرق و هي مكلفة بكل المعاينات الضرورية لوعاء الضريبة و مراقبتها و تحصيلها، إعداد و انجاز برنامج تدخلات في عين المكان

- المصلحة المراقبة: تعمل في شكل فرق مكلفة بانجاز برامج الرقابة بأنواعها و أشكالها و إعداد وضعيات إحصائية متعلقة بهاته البرامج و تقييم مردودها.

و عليه يمكن تلخيص مهام المصلحة الرئيسية للمراقبة الجبائية و البحث كالاتي:

- انجاز إجراءات البحث عن المعلومة الجبائية و معالجتها و تخزينها و توزيعها من اجل استغلالها.

- اقتراح عمليات مراقبة و انجازها، بعنوان المراجعات في عين المكان و المراقبة على أساس المستندات لتصريحات المكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب، مع إعداد جداول إحصائية و حواصل تقييمية دورية .

❖ **المصلحة الرئيسية للمنازعات الجبائية:** تضم ثلاث مصالح هي:

- مصلحة الاحتجاجات
- مصلحة لجان الطعن و المنازعات القضائية
- مصلحة التبليغ و الأمر بالدفع
- مصلحة المنازعات مكلفة بدراسة الطعون النزاعية أو الإعفائية الموجهة لمركز الضرائب الناتجة عن تسويات جبائية مختلفة و متضمنة ضرائب و رسوم و زيادات و غرامات أو عقوبات، و إصدار القرارات النهائية بشأنها، بالإضافة إلى متابعة القضايا النزاعية المطروحة أمام الهيئات القضائية.

❖ قباضة الضرائب:

- تضم ثلاث مصالح هي:
- مصلحة الصندوق، مصلحة المحاسبة، مصلحة المتابعات التي تنظم في شكل فرق.
- و أما مهامها فهي متمثلة في:
- التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان التسديدات التلقائية التي تتم أو الجداول العامة أو الفردية التي تصدر في حقهم و كذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل،
- تنفيذ التدابير المنصوص عليها في التشريع و التنظيم الساري المفعول و المتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة .
- مسك محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العامة و تقديم حسابات التسيير المعدة إلى مجلس المحاسبة.

❖ مصلحة الاستقبال:

- تخضع لسلطة رئيس مركز الضرائب و مكلفة بتنظيم استقبال المكلفين بالضريبة و إعلامهم، نشر المعلومات حول الحقوق والواجبات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.

❖ مصلحة الإعلام الآلي:

- هي مكلفة باستغلال التطبيقات المعلوماتية و تأمينها و كذا تسيير التأهيلات و رخص الدخول، الموافقة لها، إحصاء حاجيات المصالح من عتاد و لوازم أخرى و كذا التكفل بصيانة التجهيزات، الإشراف على المهام المتصلة بالنظافة و أمن المقرات.

3-4 تعداد عمال مركز الضرائب حسب فئات الأسلاك المشتركة والأسلاك التقنية:

معرفة التركيبة البشرية لهاته الهيئة تم على أساس دراسة رتب فئات أسلاك الموظفين.

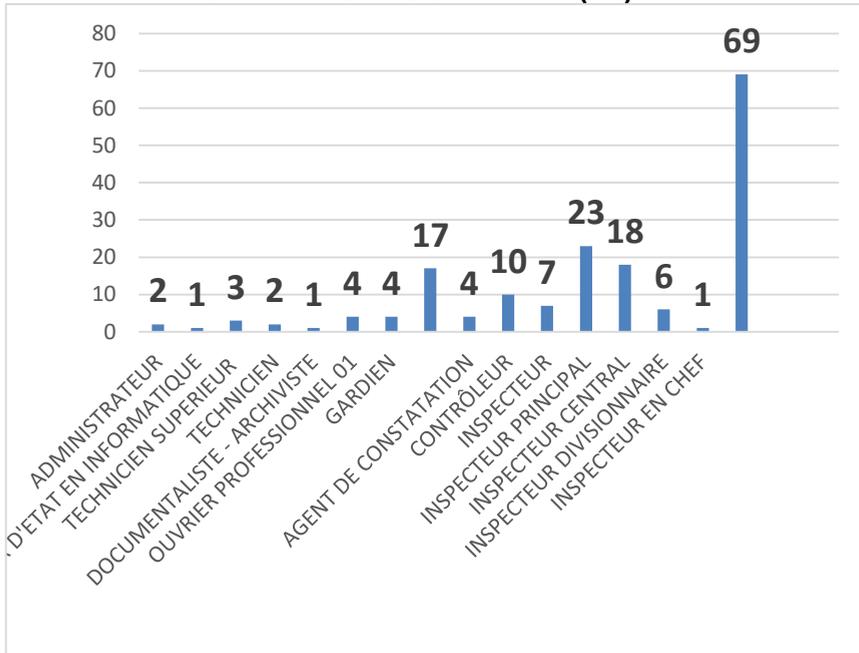
الجدول رقم (01): عمال المركز حسب الرتبة المهنية للأسلاك المشتركة والأسلاك التقنية

عدد	الأسلاك التقنية	عدد	الأسلاك المشتركة
04	عون معاينة	02	متصرف إداري
10	مراقب	01	مهندس دولة في الإعلام الآلي
07	مفتش	03	تقني سامي
23	مفتش رئيسي	02	تقني
18	مفتش مركزي	01	عون أرشيف
06	مفتش قسم	04	عامل مهني
01	مفتش رئيس	04	حارس
69	المجموع	17	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

يتضح من خلال الجدول رقم 01 أن عدد عمال الأسلاك التقنية يفوق بكثير عدد عمال الأسلاك المشتركة هذا راجع لطبيعة مهام مصالح مركز الضرائب التي تستدعي أعوان تقنيين و مؤهلين في المجال الجبائي، كما أن رتبة المفتش الرئيسي تحتل المرتبة الأولى من حيث عدد الموظفين لتليها رتبة المفتشين المركزيين ثم رتبة المراقبين ثم المفتشين و رتبة مفتش قسم لتأتي في المرتبة الأخيرة رتبة مفتش رئيس و للشرح أكثر من خلال الشكل البياني التالي

الشكل (01): عدد عمال مركز الضرائب حسب الرتبة



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول رقم 01

5-3 عدد الملفات الجبائية حسب قطاع النشاط والطبيعة القانونية.

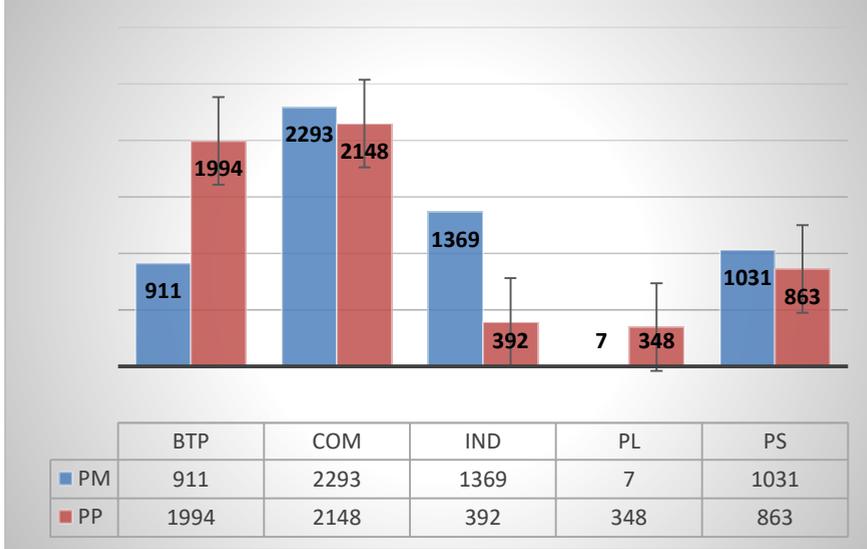
الجدول (02): عدد الملفات الجبائية حسب قطاع النشاط والطبيعة القانونية للمكلفين بالضريبة

عدد الأشخاص المعنويون	عدد الأشخاص الطبيعيون	قطاع النشاط
911	1994	قطاع البناء
2293	2148	قطاع التجارة
1369	392	قطاع الصناعة
7	348	قطاع المهن الحرة
1031	863	قطاع الخدمات
5611	5745	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

من خلال الجدول رقم 02 يتضح أن قطاع التجارة يحتل الصدارة من حيث عدد الملفات المسيرة من طرف المركز و هذا راجع لكون ولاية سطيف قطب تجاري، ثم يليه باقي القطاعات بحسب الأهمية مع الإشارة إلى أن عدد الملفات الخاصة بقطاع المهن الحرة سيعرف خلال سنة 2023 تزايد معتبر بالنظر للتعديلات التي جاء بها قانون المالية، كما سيتم خلال هذه السنة تحويل كل الملفات الخاضعة لنظام التصريح بالربح الحقيقي من المفتشيات إلى مركز الضرائب سطيف، حيث انه و لتوضيح تحليل معطيات الجدول أعلاه تم إنشاء التكرار البياني التالي:

الشكل (02): الملفات الجبانية حسب قطاع النشاط والطبيعة القانونية للمكلفين بالضريبة



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول رقم 02

6-3 المكلفين بالضريبة الجدد حسب طبيعتهم القانونية للفترة ما بين (2019-2022)

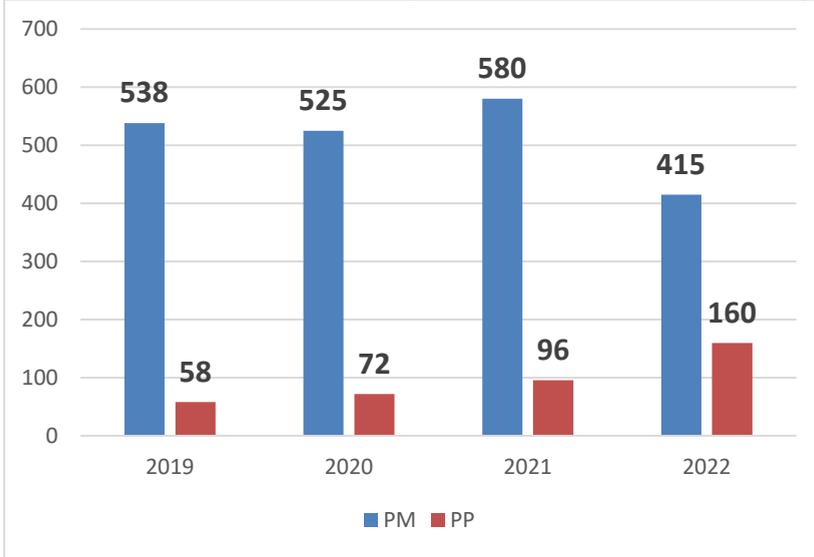
الجدول (03): عدد المصالحين الجدد حسب طبيعتهم القانونية للفترة ما بين (2019-2022)

المتوسط	المجموع	2022	2021	2020	2019	السنوات
97	386	160	96	72	58	عدد الأشخاص الطبيعيين
514	2058	415	580	525	538	عدد الأشخاص المعنويين
611	2444	575	676	597	596	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

يتضح من الجدول رقم 03 أنه يوجد فرق سنوي معتبر بين عدد الأشخاص الطبيعيين و الأشخاص المعنويين، إن عدد الأشخاص المعنويين يتناقص تارة و يتزايد تارة أخرى بسبب التعديلات الكثيرة في معظم القوانين التي تضبط كفيات الفرض الضريبي و التحصيل الجبائي و أيضا الممارسات التجارية و بالإضافة إلى قانون الاستثمار الجديد الذي تم وضعه لتشجيع المنتج الوطني على حساب المنتج الأجنبي.

الشكل (03): عدد المصريحين الجدد حسب طبيعتهم القانونية بالضريبة للفترة ما بين 2019-2022



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول رقم 03

7-3 الانخراط في نظام جبايتك

إن النظام المعلوماتي جبايتك هو من أدوات الإدارة الالكترونية في مركز الضرائب، حيث تم ربط المركز بهذا النظام الجديد في نوفمبر من سنة 2017 بهدف تحسين أدائه العملي و تعزيز علاقته مع المكلفين التابعين له و تجسيدها لرقمنة الإدارة الجبائية التي يعد هذا المركز من هياكلها العصرية.

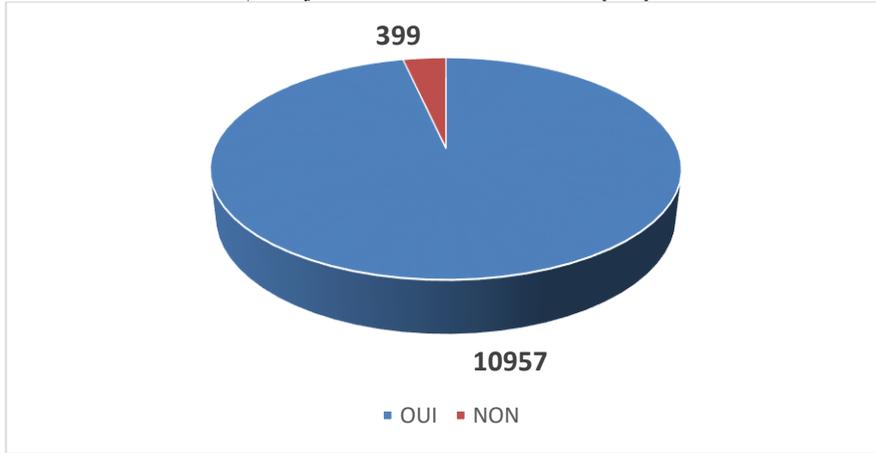
الجدول (04): انخراط المكلفين بالضريبة في نظام جبايتك

المجموع	مكلفين غير منخرطين	مكلفين منخرطين	الانخراط في نظام جبايتك
11356	399	10957	عدد المكلفين

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

الجدول رقم 04 يوضح عدد المكلفين بالضريبة الذين قاموا بالامتثال إلى النصوص القانونية التي توجب التصريح الالكتروني عن طريق بوابة جبايتك، حيث تبين أن عدد المكلفين المنخرطين في نظام المعلومات جبايتك أو الذين لديهم حسابات فيه يفوق عدد المكلفين غير المنخرطين ولا يملكون حسابات في جبايتك و يرجع سبب ذلك إلى كون هؤلاء المكلفين مخلين بالتزاماتهم الجبائية أو عدم استقرار خضوعهم لنظام ضريبي واحد سواء نظام حقيقي أو نظام ضريبة جزافية وحيدة و هو ما يوضحه الشكل رقم 04.

الشكل (04): عدد المكلفين المنخرطين في نظام جبايتك



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 04

3-8 المكلفين بالضريبة الملتزمين بالتصريح الالكتروني للفترة ما بين (2017-2022)

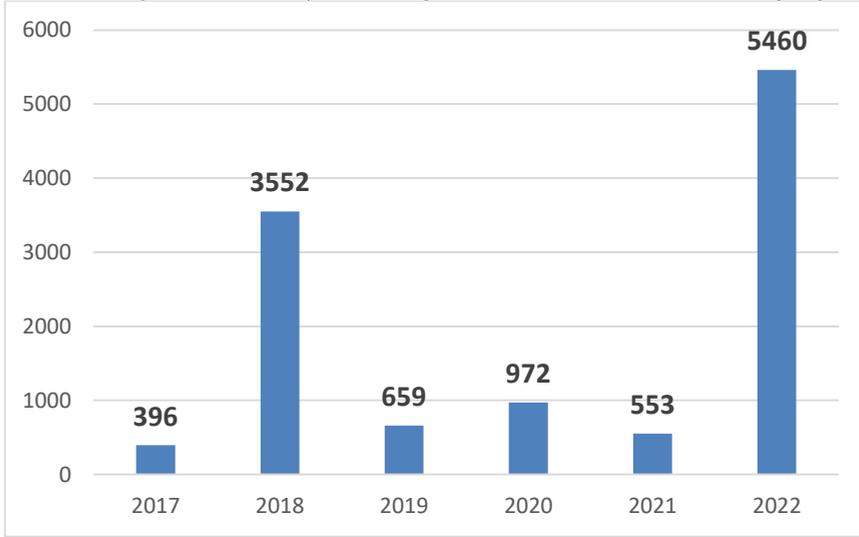
الجدول (05): المكلفين بالضريبة الملتزمين بالتصريح الالكتروني للفترة ما بين (2017-2022)

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021	2022	المجموع
عدد الملتزمين بالتصريح	396	3552	659	972	553	5460	11592

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

يوضح الجدول رقم 05 أعلاه عدد ملفات المكلفين بالضريبة الذين قاموا بفتح حسابات في بوابة جبايتك من أسباب هذه التغيرات جائحة كورونا التي كانت عائقا أمام المكلفين في إيداع تصريحاتهم الالكترونية بالإضافة إلى التدابير الوقائية من السلطات الصحية و الإجراءات الصارمة التي ثبّطت جميع الأنشطة التجارية و الصناعية والإنتاجية والخدماتية و أيضا التعديلات التي مست نظام الإخضاع الضريبي مما أدى إلى تحويل جزء من الملفات الجبائية إلى المركز الجوارى للضرائب و متفشيات الضرائب لتسييرها وفق نظام الضريبة الجزافية الوحيدة، وللشرح أكثر في الشكل رقم 05.

الشكل (05): عدد المكلفين الملتزمين بالتصريح الالكتروني للفترة ما بين (2017-2022)



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول رقم 05

9-3 المكلفين الملتزمين بالتصريح السنوي في الفترة ما بين (2019-2022)

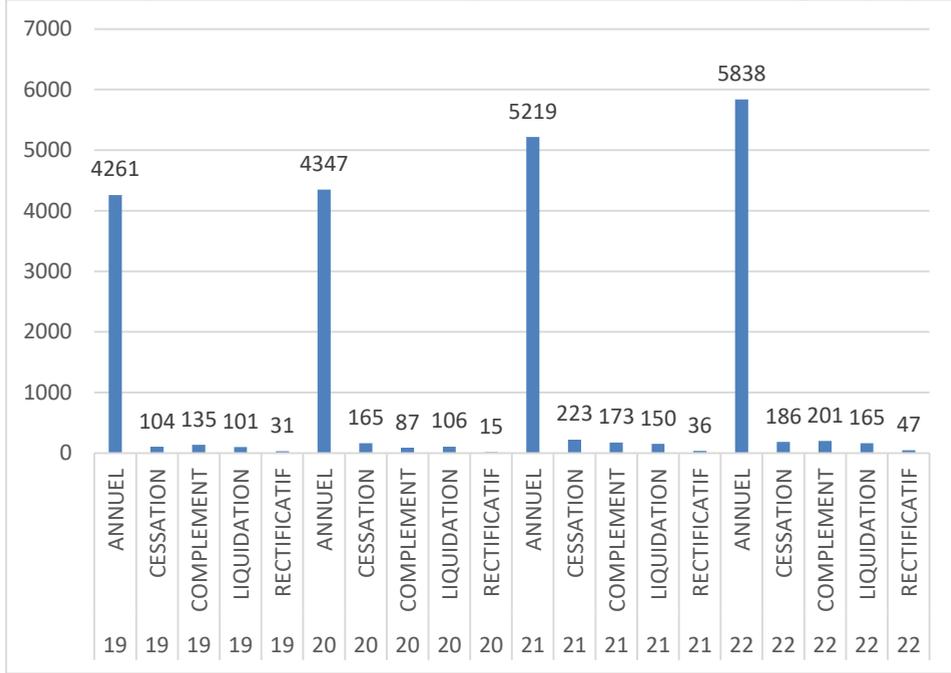
الجدول (06): أنواع الميزانيات السنوية المودعة للفترة ما بين (2019-2022)

السنوات	ميزانيات عادية	ميزانيات التوقف	ميزانيات تكميلية	ميزانيات تصفية	ميزانيات تصحيحية	مجموع الميزانيات
2019	4261	104	135	101	31	4632
2020	4347	165	87	106	15	4720
2021	5219	223	173	150	36	5801
2022	5838	186	201	165	47	6437

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

من خلال معطيات الجدول رقم 06 يلاحظ خلال فترة الدراسة أن عدد الميزانيات السنوية العادية المودعة من طرف المكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب سطيف في تزايد مستمر و هو نفس الأمر بالنسبة لباقي أنواع الميزانيات الأخرى ماعدا الميزانيات التكميلية و التصحيحية اللتين انخفضا عددها في سنة 2020 مما يدل على امتثال المكلفين بالضريبة للقوانين و التشريعات الجبائية بالإضافة إلى زيادة الوعي الضريبي لديهم.

الشكل (06): أنواع الميزانيات السنوية المودعة في مركز الضرائب للفترة ما بين (2019-2022)



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول رقم 06

10-3 إحصائيات الخدمة النوعية في مركز الضرائب سطيف للفترة الممتدة ما بين (2019 – 2022)

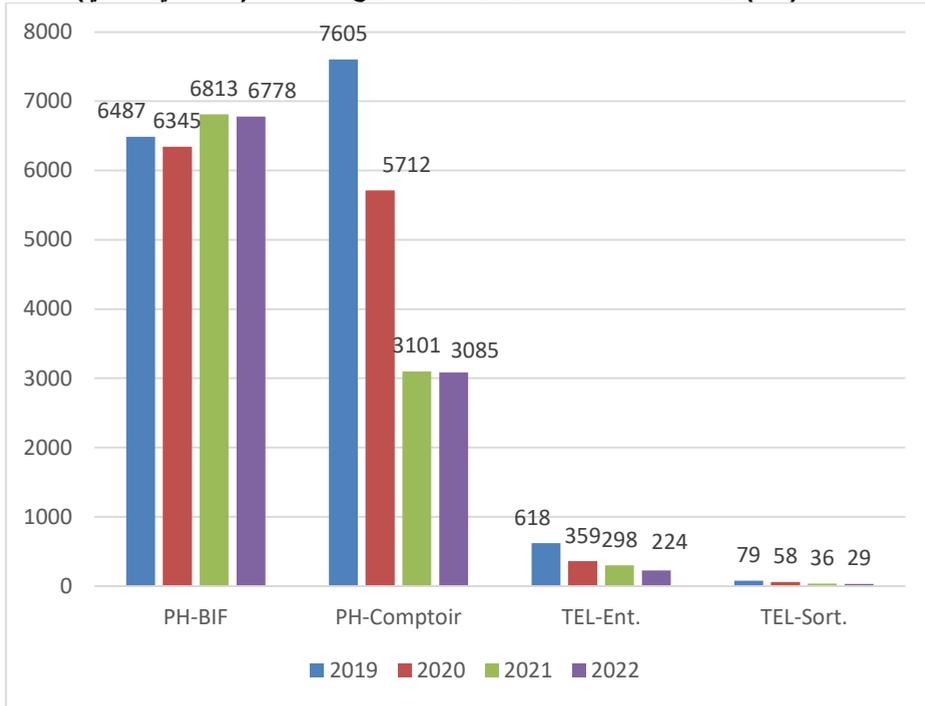
الجدول (07): إحصائيات الاستقبال في مركز الضرائب سطيف للفترة ما بين (2019-2022)

المجموع	اتصال هاتفي صادر	اتصال هاتفي وارد	جسماني مصرف	جسماني مكتب الإعلام	السنوات
14789	79	618	7605	6487	2019
12425	58	359	5712	6345	2020
9914	36	298	3101	6813	2021
9863	29	224	3085	6778	2022

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

من خلال معطيات الجدول رقم 07 يتضح أن الاستقبالات الجسمانية تفوق بأضعاف الاستقبالات الهاتفية و هذا يرجع لكون أن إيداع الملفات و التصريحات و كذا بعض الانشغالات تستدعي الحضور الشخصي بدل الاتصال الهاتفي، كما أن الاستقبالات الهاتفية اغلبها عبارة عن تحديد مواعيد استقبال جسماني بخصوص انشغالات أو استفسارات أو إيداع وثائق و الشكل أدناه يوضح ما تم تناوله.

الشكل (07): إحصائيات الخدمة النوعية حسب نوع الاستقبال (جسماني-هاتفي)



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول رقم 07

الجدول (08): عدد الاستقبالات السنوية للفترة ما بين (2022-2019)

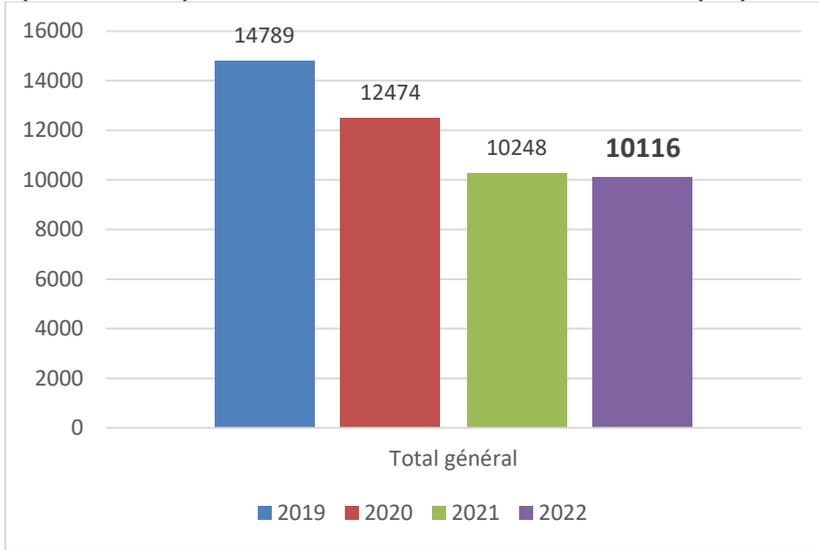
السنوات	2022	2021	2020	2019
عدد الاستقبالات السنوية	9863	9914	12425	14789

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتبين أن مجموع الاستقبالات سنويا عرف تناقص منذ سنة 2019 إلى غاية سنة 2022، هذا الانخفاض راجع إلى عدة أسباب نذكر منها:

- * الاستعمال المتزايد لتكنولوجيات الاتصال والإعلام لدى المكلفين بالضريبة.
- * سهولة الولوج إلى الحسابات المفتوحة على مستوى نظام المعلومات جيبائك باستخدام كلمات المرور والقيام بتصفحها و إيداع التصريحات الالكترونية دون أي صعوبات ومشاكل.
- * الحصول على معلومات و خدمات من خلال تطبيقات الكترونية قامت بوضعها الإدارة الجبائية.

الشكل (08): إحصائيات سنوية للخدمة النوعية للفترة ما بين (2019-2022)



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول رقم 08

11-3 إحصائيات الخدمة الإيتوب في مركز الضرائب سطيف الفترة (2017-2022)

خدمة الإيتوب "ITOP" هي تطبيقية إلكترونية خاصة باستقبال و نقل انشغالات و مشاكل عملية في نظام جبايتك نتيجة تواجده على المستوى المركزي، سواء على مستوى مصالح مركز الضرائب أو على مستوى حسابات المكلفين بالضريبة المفتوحة في هذا النظام على سبيل المثال نقل انشغالات المكلفين المتعلقة بمواجهتهم صعوبات في استعمال كلمة المرور الخاصة بهم للولوج إلى حساباتهم في نظام جبايتك أو مشاكل رفع اليد على التوطين البنكي على مستوى قباضة الضرائب بمركز الضرائب، أو تعديل حسابات الموظفين بسبب تحويلهم من مناصبهم، وتم إنشاء خدمة إيتوب من أجل السير الحسن لنظام المعلومات جبايتك الذي يجسد تحول الإدارة الجبائية من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية بغية تحسين أدائها و تعزيز علاقتها مع المكلفين بالضريبة.

الجدول (09): إحصائيات الإيتوب في مركز الضرائب سطيف للفترة ما بين (2017-2022)

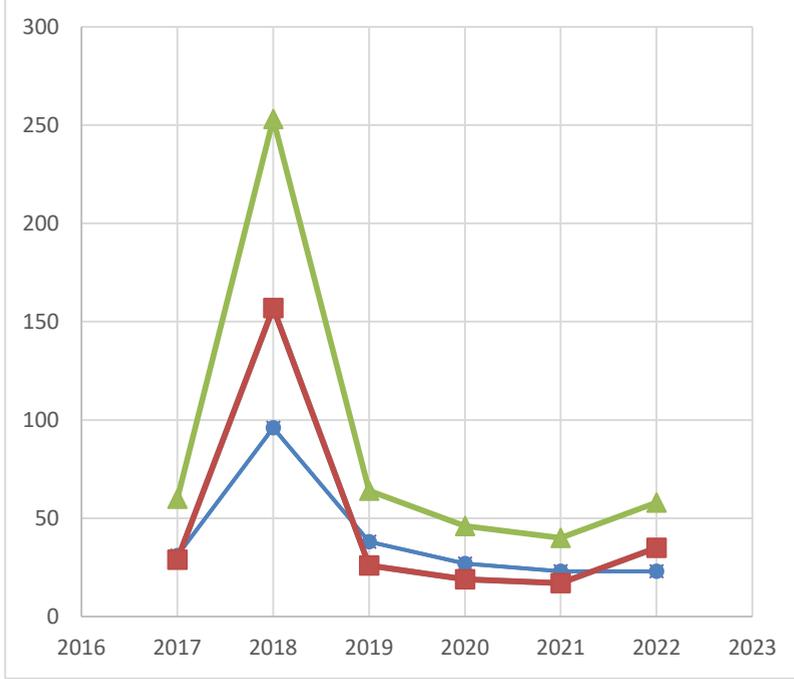
السنوات	2017	2018	2019	2020	2021	2022
انشغالات المكلفين	31	96	38	27	23	23
انشغالات الموظفين	29	157	26	19	17	35
المجموع	60	253	64	46	40	58

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

من خلال الجدول رقم 09 يتضح أنه سنة 2018 تمثل سنة ذروة الانشغالات الخاصة بنظام جبايتك حيث بلغ عددها على التوالي 96 انشغالات للمكلفين و 157 انشغالات الموظفين على عكس باقي السنوات الأخرى هذا لكون نظام جبايتك تم إنطلاقه في الثلاثي الأخير من سنة 2017 الذي تطلب وقتاً لأجل فهم طريقة عمله و بالنسبة لباقي سنوات يرجع إلى التحكم في تطبيق نظام جبايتك نتيجة استقراره و نقص

تعديلاته بالإضافة إلى تطور استخدامه لدى كل من المكلفين و موظفي مركز الضرائب و الشكل رقم 09 يشرح أكثر.

الشكل (09): انشغالات المكلفين والموظفين الخاصة بنظام جيباتك للفترة ما بين (2019-202)



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول رقم 09

12-3 إحصائيات الإيميل في مركز الضرائب سطيف

علبة الإيميل زيمبرا hichem.aliche@mfdgi.gov.dz هي علبة خاصة برسائل و مراسلات مركز الضرائب مع مديرية الضرائب و الإدارة المركزية، بينما علبة الإيميل العادية contact.cdisetif@gmail.com فقد تم إنشاؤها لاستقبال رسائل و مراسلات المكلفين بالضريبة.

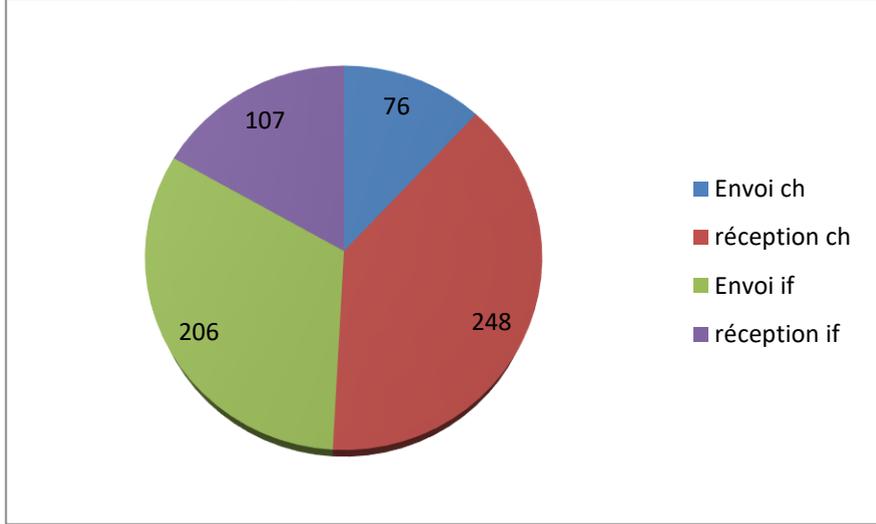
الجدول (10): إحصائيات الإيميل الداخلي (Zimbra)

السنوات	رئيس المركز	رئيس مكتب الإعلام الآلي	المجموع
استقبال	248	107	355
إرسال	76	206	282
المجموع	324	313	637

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

الجدول رقم 10 يوضح إرسالات و إستقبالات علية الإيميل الداخلي زيembra بالنسبة لكل من حساب رئيس مكتب الإعلام الألي بمركز الضرائب و كذا رئيس مركز الضرائب سطيف، هذه الإيميلات هي عبارة عن طلبات وضعيات عمل و إحصائيات و تعليمات جبائية و أخرى وظيفية هذا بالنسبة الإيميلات الواردة أما الإيميلات الصادرة هي عبارة عن إجابات عن الإيميلات الواردة التي تكون في شكل طلبات وضعيات عمل و هو ما يوضحه الشكل أدناه.

الشكل (12): إحصائيات الإيميل الداخلي (Zimbra)



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول رقم 10

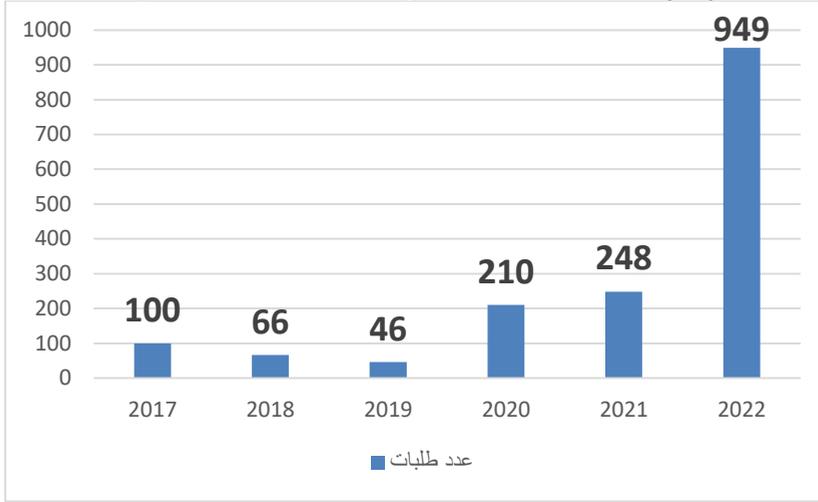
الجدول (11): إحصائيات الإيميل الوارد من طرف المكلفين للفترة ما بين (2022-2017)

السنوات	2022	2021	2020	2019	2018	2017	المجموع
الوارد من المكلفين	949	248	210	46	66	100	1619

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على معلومات من مركز ضرائب سطيف

الجدول رقم 11 يوضح تطور عدد مراسلات المكلفين عبر البريد الإلكتروني لمركز الضرائب، وهي عبارة عن طلبات مواعيد و انشغالات بخصوص حسابات المكلفين حول مشاكل التصريح بالضرائب و الرسوم التي يخضعون لها أو مشاكل متعلقة بكلمات المرور و الولوج إلى حساباتهم و أيضا مشاكل التوطين البنكي و كذا ديونهم الجبائية و أيضا طلبات الوثائق الجبائية خاصة شهادة النشاط و مستخرج الجداول الضريبية و كل هذا يوضحه الشكل 11.

الشكل (11): عدد الطلبات الواردة إلى مركز الضرائب عن طريق الإيميل



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجدول رقم 11

4- خاتمة

إن عصنة الإدارة الجبائية تدخل ضمن الإصلاحات الشاملة التي قامت بها الجزائر من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في الاقتصاديات العالمية ومحاربة الظواهر السلبية التي أثرت سلبا على فعالية النظام الجبائي هذا من جهة وتعزيز علاقات الإدارة الجبائية مع مستخدميها وتحسين أدائها من خلال تقديم خدمات نوعية باستعمال الأساليب والطرق الحديثة والوسائل المتطورة من جهة ثانية. النتائج المتوصل إليها هي كالآتي:

- ✓ رهانات عصنة الإدارة الجبائية تساهم في ضبط علاقتها مع المكلفين بالضريبة.
- ✓ تعتبر رهانات العصنة آليات جديدة تسعى من خلالها الإدارة الجبائية تعزيز وزيادة المستويات العملية.
- ✓ إعادة الهيكلة و التنظيم للإدارة الجبائية رهانات تساهم في عصرتها لتحسين أدائها؛
- ✓ الخدمات النوعية المقدمة في مركز الضرائب سطيف تساهم في استعمال التكنولوجيا الحديثة للاتصال والإعلام؛
- ✓ تطور سياسة الاتصال والتواصل نتيجة استعمال الطرق الحديثة والوسائل المتطورة؛
- ✓ العمل بنظام المعلومات جبايتك يجسد فكرة تحول الإدارة الجبائية إلى إدارة إلكترونية؛
- ✓ مرجع نوعية الخدمة رهان له دور في تعزيز العلاقة بين المكلفين والإدارة الجبائية وتحسين أدائها؛
- ✓ الإدارة الجبائية توفر خدمات إلكترونية طويلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، دون استعمال الأوراق وتكبد عناء الانتقال إليها؛
- ✓ ارتفاع الوعي الضريبي لدى المكلفين بالضريبة نتيجة امتثالهم للتشريعات والتنظيمات الجبائية؛
- ✓ تخفيف التعقيدات الإدارية وتدعيم الشفافية والسرعة في انجاز الأعمال؛
- ✓ انخفاض معدلات المظاهر السلبية التي تؤثر على سلوك المكلفين وتعيق تحقيق الأهداف العامة للدولة؛
- ✓

ويمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ✓ الضبط الجيد لنظام جبائتك ضمان السير الحسن لعمل الإدارة وتعزيز علاقتها بمستخدميها؛
- ✓ إنشاء بريد الكتروني مهني لكل مكلف تابع لنظام جبائتك لتعزيز رهانات عصرنة الإدارة الجبائية؛
- ✓ الإسراع في إدراج آليات الدفع الالكتروني للضرائب والرسوم بالنسبة للمكلفين التابعين لنظام المعلومات "جبائتك" عملا بشعار تقريب الإدارة من المواطن أكثر فأكثر؛
- ✓ الحرص على الأمن المعلوماتي والالكتروني من القرصنة باستخدام أحدث الطرق الأمنية وبرامج الحماية الالكترونية؛
- ✓ خلق ما يسمى بالتكوين عن بعد لكل المهتمين بالمجال الجبائي وذلك بإنشاء أروضيات رقمية تستعمل فيها تقنيات الاتصال السمعي المرئي وكذا توفير المكونات لهم داخلها؛
- ✓ الإسراع في رقمنة كل العمليات والمعاملات الجبائية لتجسيد مفهوم الإدارة خدمتية؛
- ✓ الاستفادة من تجارب الدول السبابة في استخدام رهانات العصرنة في المجال الجبائي.

6- قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

- 1- ابراهيم حراش . (2015). تقييم عصرنة إدارة الضرائب الجزائرية. مجلة الاحصاء و الاقتصاد التطبيقي (02)، 80.
- 2- الجريدة الرسمية العدد 47. (2021). المرسوم التنفيذي رقم 252-21 المؤرخ في 06-06-2021.
- 3- المرسوم التنفيذي 494-05 . (26. 12. 2005). الجزائر.
- 4- قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة . (2022). المادة 136. المديرية العامة للضرائب.
- 5- جريدة رسمية عدد 59. (26 09, 2006). المرسوم التنفيذي رقم 327-06 المؤرخ في 18 سبتمبر 2006. الجزائر.
- 6- الجريدة الرسمية العدد 64. (29 09, 2002). المرسوم التنفيذي 303-02 المؤرخ في 28 سبتمبر 2002. الجزائر.
- 7- الجريدة الرسمية العدد 20. (29 03, 2009). القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 فيفري 2009 الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية و صلاحياتها. الجزائر.
- 8- نجاته نوي . (30 06, 2021). دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين. المجلة الدولية للأداء الإقتصادي.
- 9- نشأت ادوارد ناشد . (2008). ربط الضريبة على الدخل. دط القاهرة: دار النهضة.
- 10- طاهر لعرج عثمانية توفيق. (ديسمبر, 2022). تكنولوجيا المعلومات و دورها في تحسين اتخاذ القرارات- دراسة حالة مؤسسة سونلغاز عنابة-. مجلة دراسات في الاقتصاد و إدارة الأعمال المجلد 05 العدد 02 ، صفحة 21.

المراجع باللغة الفرنسية

- 11- DGI. (2022, 11 09). www.mfdgi.gov.dz.
- 12-DGI. (2022, 11 09).www.mfdgi.gov.dz/index.ph. 11.09.2022, from www.mfdgi.gov.dz/index.ph.
- 13- Impots.B.I.DGI.(2012). Bulletin d'information de la Direction Générale des impôts le referenciele qualité de service N°60. ALGERIE, DGI.
- 14-Impots.B.I.DGI.(2013). Bulletin d'information de la Direction Générale des Impôts N°69. ALGERIE: DGI.
- 15-Impots.B.I.DGI.(2015). LE SYSTÈME D'INFORMATION :levier majeur de modernisation de la DGI N°81. DGI, ALGERIE.
- 16-Impots.B.I.DGI.(2017).Le lancement du nouveau système d'information de la DGI « Jibaya'tic »:Une gestion de l'impôt plus transparenteN°85. DGI, ALGERIE.
- 17-Impots.B.I.DGI. (2018). Bulletin d'information de la Direction Générale des Impôts Modernisation de l'administration fiscale N°90. DGI, ALGERIE.