

الإصلاحات الجبائية في الجزائر: مرجع نوعية الخدمة دعامة لرفع الثقافة الجبائية

Fiscal reform In Algeria-Service Quality Reference Support for raising tax culture-

تابتي خديجة*

جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان – الجزائر

benmanssour86khadidja@gmail.com

تاريخ النشر: 2024/06/27

تاريخ القبول للنشر: 2024/05/07

تاريخ الاستلام: 2024/03/19

ملخص:

تبنّت الإدارة الجبائية جملة من الإصلاحات مست عدة مستويات سواء من ناحية الإجراءات والتدابير الجبائية الأساليب الحديثة في التسيير وإدخال التكنولوجيات، وعصرنة الهياكل الإدارية بغية تقديم خدمة أفضل للمكلفين بالضريبة بهدف رفع الوعي الجبائي لديهم الذي يرتبط ارتباط وثيق بجودة الخدمة المقدمة لهم. ومن خلال هذه الدراسة نهدف إلى تسليط الضوء على الأساليب الحديثة المستعملة على مستوى هياكل الاستقبال التابعة للهياكل الإدارية الحديثة، ومن أهمها مرجع نوعية الخدمة وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي للإحاطة بمختلف جوانب النظرية للدراسة وتحليل البيانات والإحصائيات المتحصّل عليها، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الاعتماد على هذا الأسلوب رفع من جودة الاستقبال والإعلام وتوفير المعلومات والمستجدات وسهولة الوصول إليها من طرف دافعي الضرائب ومنه عزز ثقتهم وثقافتهم الجبائية، وكسر الحواجز القائمة ما بين الإدارة والنسيج الجبائي. الكلمات المفتاحية: الإصلاحات الجبائية، مرجع نوعية الخدمة، الثقافة الجبائية، الإدارة الجبائية، تقييم الأداء تصنيفات JEL: H2؛ H39؛ P21.

Abstract:

The tax administration adopted a set of reforms that touched several levels, both in terms of tax procedures and measures, modern methods of management, the introduction of technologies, and the modernization of administrative structures in order to provide better service to taxpayers with the aim of raising their tax awareness, which is closely linked to the quality of service provided to them.

Through this study, we aim to shed light on the modern methods used at the level of reception structures affiliated with modern administrative structures, the most important of which is the quality of service reference, by using the descriptive and analytical approach to cover the various theoretical aspects of the study and analyze the data and statistics obtained. The results of the study concluded that relying on This method increased the quality of reception and information, the provision of information and developments, and the ease of access to them by taxpayers, thereby strengthening their confidence and tax culture, and breaking down the existing barriers between administration and the tax fabric.

Keywords: Tax reforms, Service Quality Reference, fiscal awareness, fiscal administration, performance evaluation.

Jel Classification Codes: H2; H39; P21.

* المؤلف المراسل.

أولت السلطات العمومية اهتماما بالغا فيما يتعلق بتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطن وذلك من خلال وضع برنامج لعصرنة الإدارة والذي يهدف إلى إعادة تأهيل وتجديد المصالح العمومية، وعليه أصبحت نوعية الخدمة تحتل محورا أساسيا في تعزيز تنفيذ مبادئ الحكم الرشيد والتحسين المستمر لنوعية الخدمة العمومية، والإدارة الجبائية على غرار باقي الإدارات العمومية تبنت برنامج للتحديث بأشهرته في إطار ورشة للعصرنة على نطاق واسع تهدف منه إلى إعادة هيكلة مصالحها وتبسيط إجراءاتها وتحسين أدائها وذلك من خلال تعميم نظام مرجعية نوعية الخدمة "RQS" والذي اعتمدت في تنفيذه على قاعدة المرافقة والتقييم الدائم لمستوى الامتثال.

ويصب هذا التوجه ضمن تحسين علاقة النسيج الجبائي مع الإدارة الضريبية التي تركز أساسا على تقديم خدمة فعالة وضمنان استقبال نوعي يهدف رفع الوعي والثقافة الضريبية لدى المكلفين والتشجيع على تقبل الضريبة بهدف توسيع الوعاء الجبائي.

1.1. إشكالية البحث: ومما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة معيار مرجع نوعية الخدمة في الرفع من الثقافة الجبائية من خلال تحسين جودة الخدمة

والمعلومات المقدمة للمكلفين بالضريبة؟

2.1. الأسئلة الفرعية: للإجابة على الإشكالية المطروحة، سنطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم معيار نوعية الخدمة؟

- ما مدى مساهمته في رفع الوعي الجبائي لدى المكلفين بالضريبة؟

- ما مدى مساهمته في تقديم خدمة أفضل للمكلفين؟

- ما هو دوره في الرفع من إقبال النسيج الجبائي على الإدارة الجبائية والالتزام بواجباته؟.

3.1. فرضيات البحث:

— يضمن لكل من المكلف بالضريبة والإدارة حقوقها من خلال مساهمة مرجع نوعية الخدمة انتشار الثقافة الجبائية.

— يساهم مرجع نوعية الخدمة في زيادة إقبال النسيج الجبائي على الإدارة.

4.1. المنهج المستخدم: اعتمدنا في دراسة موضوع الورقة البحثية على المنهج التحليلي والوصفي لتماشيا مع الجانب النظري.

2. مفهوم مرجعية نوعية الخدمة

1.2. تعريف تقييم الأداء

تعد عملية تقييم الأداء من المهام الإدارية التي من شأنها المساهمة في نجاح أي منظمة لكونها أداة تساعد الرؤساء على مراقبة أداء مرؤوسهم بشكل دوري ومنتظم للوقوف على مستوى الأداء، وتقييمه ومن ثم استخلاص نقاط القوة واستغلالها ونقاط الضعف والبحث عن مسبباتها والعمل على تسويتها، وتحسينه.

يعود أصل كلمة الأداء إلى ترجمة من اللغة الانجليزية لكلمة "To perform"، التي هي بدورها تم اشتقاقها من

اللغة الفرنسية "Performance"، و يقصد بها تأدية أو تنفيذ المهمة (Ecosi, 1999).

تشير Anna RIBEROLLES إلى تقييم الأداء على أنه مركز ثقل المثلثية (مورد بشري - أداء-مستقبل)2 (RIBEROLLES, 1992)، أما المفكر GARY DESSLER يرى أن الأداء هو "تقييم للأداء الحالي أو الماضي للفرد بالنسبة لمعدلات أدائه، وهكذا نجد أنها عملية تتضمن:

- وضع وإعداد معدلات العمل.
- تقييم أداء الموظف الفعلي تبعاً للمعدلات الموضوعية
- إضافة تغذية عكسية للموظف بهدف حثه على تفادي عيوب الأداء أو لمواصلة الأداء فوق المعدل المطلوب"3. (ديسلر، 2003)

كما لا بد أن يتسم تقييم الأداء بالخصائص التالية:

- عملية إدارية منتظمة.
- عملية دورية مستمرة.
- عملية مراجعة شاملة.
- عملية عادلة وموضوعية.
- عملية تطويرية وهادفة.
- عملية مراقبة إدارية.
- عملية قياس ومقارنة.

ولكل عملية أو خاصية جانب معين يجسد الإطار العام الذي يتم من خلاله عملية التقييم الشاملة لأداء العمل4. (شنوفي، 2005)

2.2. مفهوم مرجعية نوعية الخدمة

عملت الإدارة الجبائية على جعل الاتصال الإداري في متناول الجميع وذلك باستخدام مختلف قنوات الاتصال والوسائل المتاحة لتحسين وتوطيد علاقتها مع المكلفين بالضرائب وعليه تبنت مؤشر مرجع نوعية الخدمة، حيث يعتبر وسيلة لترقية ثقافة الاستقبال ونوعية الخدمة، فهو يضم جملة من المعايير الداخلية والخارجية التي لا بد أن يحترمها أعوان الهياكل الجديدة للإدارة الجبائية (مراكز الضرائب، المراكز الجوية ومديرية كبريات الشركات)، فقد جاء هذا المشروع لتغطية العجز في الخدمات التي كانت تقدمها الهياكل القديمة، حيث يترجم إرادة الإدارة في إقامة علاقة جديدة مع المكلف بالضريبة ترتكز أساساً على تقديم خدمة فعالة وضمان استقبال نوعي بمختلف أشكاله⁵ (مادلية، قويدري، 2020، ص 474)، حيث يعد مؤشر مرجع نوعية الخدمة معياراً لتقييم أداء أعوان الضريبة ومدى امتثالهم للالتزامات التي تضمنها هذا المؤشر والذي تم تأسيسه بناءً على التعليمات العامة رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2012 الصادرة عن المدير العام للضرائب، وهو عبارة عن أسلوب جديد للتعامل مع المكلفين بالضريبة، ولقد جاء لإرساء ثقافة الاستقبال وتحسين الخدمات المقدمة من طرف أعوان للمكلفين بالضريبة.

يترجم مرجع نوعية الخدمة إرادة الإدارة في إقامة علاقة جديدة مع المكلف بالضريبة ترتكز على تقديم خدمة فعالة وضمان استقبال نوعي بمختلف أشكاله: استقبال الشخص، معالجة البريد، المكالمات الهاتفية، البريد الإلكتروني، توفير المعلومات الضرورية من مواعيد واستفسارات حول الإجراءات الجبائية.

تهدف الإدارة الجبائية من وراء تكريس هذا المرجع إلى جعل نوعية الخدمة أولوية استراتيجية من خلال:

- إضفاء الطابع المهني على مهام الاستقبال في الإدارة الجبائية.
 - وصول المكلف بالضريبة بسهولة للمصلحة.
 - تسهيل الإجراءات الإدارية للمكلفين بالضريبة.
 - الإلمام بتطلعات المكلفين بالضريبة.
 - قياس وإعلان نتائج مسعى نوعية الخدمة بشكل منتظم⁶ (بوزيان، معي الدين، 2021، ص 301).
- ويرتكز على خمسة (05) محاور رئيسية⁷ (bulletin d'information de la direction generale des impots, 2012):
- المحور الأول: تحسين ظروف الوصول وفقا لاحتياجات المكلفين بالضريبة:**
- التزام الأعوان المكلفين بالاستقبال بوضع تحت تصرف المكلفين بالضريبة جميع المعلومات التي من شأنها تسهيل عملية الوصول إلى الخدمات " مواقيت العمل، أيام الاستقبال، أرقام الهواتف، عناوين المصالح... إلخ".
 - توجيه المكلف بالضريبة والتكفل به.
 - تسهيل الإجراءات وتبسيطها للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة.
- المحور الثاني: الاستقبال اللائق والفعال للمكلف بالضريبة:**
- الكشف عن هوية عون الإدارة الذي يتعامل مع المكلفين بالضريبة، مع احترام السرية.
 - الرد على البريد والبريد الإلكتروني بكفاءة.
 - تسهيل الاجراءات الإدارية وضمان الراحة في فضاءات الاستقبال والانتظار.
- المحور الثالث: المعالجة السريعة واحترام مواعيد الرد على طلبات الحصول على المعلومة:**
- الرد على البريد في حدود مدة أقصاها ثلاثون (30) يوم مفتوحة.
 - الرد على المكالمات الهاتفية والتكفل بها.
 - الرد على الأسئلة التي يطرحها المكلفون بالضريبة عن طريق البريد الإلكتروني * موقع الكتروني* في مدة أقصاها ثلاثة (03) أيام مفتوحة.
- المحور الرابع: الاستماع إلى توقعات المكلفين بالضريبة:**
- الرد على الاقتراحات والشكاوي المتعلقة باحترام الالتزامات وذلك في مدة أقصاها عشرون (20) يوم مفتوحة.
 - تقييم ونشر النتائج المتعلقة بجودة الخدمة، وكذلك القيام بسبر الآراء حول جودة الخدمة والإعلان على النتائج.
- المحور الخامس: التقييم والتحسين المستمر لإجراءات نوعية الخدمة:**
- قيادة ومتابعة احترام الالتزامات وإجراء التقييم الذاتي للممارسات.
 - تنظيم الوثائق المتعلقة بمرجعية جودة الخدمة والتعريف بمؤشرات متابعة التزامات جودة الخدمة.
 - إعداد ميزانية سنوية وإطلاق إجراءات جديدة لتحسين الاستقبال والخدمات المقدمة.
- 3.آليات إجراء وتقييم مرجعية نوعية الخدمة:
- 1.3.تقييم الذاتي: حيث تقوم الإدارة المركزية بتقييم أداء مختلف المصالح القاعدية متمثلة في مديريات الضرائب على المستوى الوطني والتي تم مباشرة فيها الإصلاحات الهيكلية أي التي تم فتح على مستواها مراكز الضرائب.

1.3.1. نتائج المعاينة المادية

المعاينة المادية تقوم على أساس المراقبة على مستوى الهياكل محل الدراسة، وتجمع بين توفر الخدمات شروط الاستقبال المرتبطة بوجود مكان يضمن سرية الاستقبال، التعريف أو كشف عن هوية الموظفين المكلفين بالاتصال مباشرة مع المتعاملين، الإنصات للمكلفين بالضرائب المجسد عبر المعلومة المقدمة من طرف الأعوان المكلفون بالاستقبال، احترام السرية وتخفيض مدة الانتظار وشروط استقبال المكالمات 8 (Instruction générale , 2012)

الجدول رقم (01): نتائج المعاينة المادية خلال الفترة 2012-2018

سنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد الهياكل	06	17	17	17	18	24	24
نسبة توفر الخدمات	72.31%	95.28%	99.41%	98.03%	98.14%	99.51%	100%
نسبة الكشف	83.33%	85.62%	87.76%	88.23%	84.72%	79.09%	89.58%
نسبة شروط الاستقبال	86.80%	82.25%	93.38%	95.58%	89.58%	97.39%	93.75%
نسبة المطابقة لسرية الاستقبال	63.88%	87.44%	93.53%	99.01%	95.83%	93.75%	96.88%
نسبة مطابقة الإصغاء للمكلفين	50%	84.31%	93.23%	94.50%	93.73%	92.36%	93.75%
شروط استقبال المكالمات	100%	96.08%	98.03%	100%	100%	100%	95.83%
نسبة مطابقة المرتبطة بالمعاينة المادية	76.03%	88.50%	94.22%	95.42%	93.16%	93.67%	94.97%

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير مرجع نوعية الخدمة من 2012-2018 على تقارير الصادرة حول مرجع نوعية الخدمة من 2012-2018

من خلال عرض نتائج تقييم المعاينة المادية التي قامت بها المصالح المركزية خلال الفترة الممتدة من 2012 إلى 2018 ، نلاحظ من جهة التقدم في الإصلاحات على المستوى الهيكلي، حيث سنة 2012 كانت عدد الهياكل الجديدة المتمثلة في مراكز الضرائب 06 مراكز لتصل سنة 2018 لـ 24 مركز، من جهة أخرى التزام الأعوان التنفيذيين بمعايير استقبال والتكفل بانشغالات المكلفين بالضريبة بسرعة وسرية مع الإصغاء لتمكين من التوجيه الأمثل لكافة المكلفين ومنه إيجاد الحلول المثلى لانشغالاتهم، حيث نلاحظ ارتفاع نسبة المطابقة المرتبطة بالمعاينة المادية منذ الشروع في تطبيق مرجع نوعية الخدمة من 76.03 % سنة 2012 إلى 94.97 % سنة 2018.

هنا يبرز دور مؤشر مرجعية نوعية الخدمة في تعزيز شفافية تسيير ملفات المكلفين بالضريبة، من خلال الإفصاح عن القوانين والتشريعات المؤطرة لنشاطهم، وفتح قنوات الاتصال بالتوجيه الأمثل لهم والتكفل بانشغالاتهم والصعوبات التي يواجهونها وتعريفهم بالامتيازات الجبائية، الأنظمة الجبائية، الخدمات الرقمية... إلخ.

2.1.3. المكالمات السرية les appels mystères:

أسس هذا المعيار لمراقبة مدى احترام الالتزامات المرتبطة باستقبال المكالمات الهاتفية من طرف مصالح الاستقبال على مستوى هياكل الإدارات الجبائية (مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب)، ويهدف هذا التدقيق إلى:

- تقييم أداء كل الهياكل.
- تحديد النقائص.
- اقتراحات لتحسين الأداء فيما يخص استقبال المكالمات الهاتفية.

خلال هذه العملية يتم القيام باتصالات سرية مبرمجة ومنفذة من طرف مديرية العلاقات العمومية والاتصال والمديريات الجهوية للضرائب، تستهدف مصالح الاستقبال على مستوى مديرية كبريات المؤسسات ومراكز الضرائب والمراكز الجوارية وتعمل على مراقبة العناصر التالية:

- المكالمات الناجحة: تعتبر المكالمات ناجحة عندما يتم الرد عليها أو عندما تحول للمجيب الصوتي مما يفتح المجال لترك رسالة صوتية.

- المكالمات المتكفل بها: ونقصد بها إما تحويل المكالمات نحو المصالح المختصة، أو الرد المباشر لهذه المصالح على إنشغالات المكلفين بالضريبة.

- المكالمات المعلن عنها لكافة المصلحة: ونقصد بها عند استقبال المكالمات يتم الرد بتعريف الهيئة المستقبلية وعادة ما تستعمل الجملة التالية "مرحبا، هنا مركز الضرائب...." "Centre des Impôts...Bonjour"

- المكالمات التي انتهت بإجابات صحيحة: مجمل التساؤلات التي طرحت على المصالح الاستقبال خصت أوقات العمل مختلف المصالح، أخذ مواعيد، الأنظمة الضريبية المطبقة على المكلفين بالضريبة، مواعيد التصريحات ودفعها والامتيازات الجبائية.

وقد تم إجراء تعديل على مدة تطبيق هذه المكالمات حيث تم تمديدها من شهر إلى ثلاثة أشهر خلال سنة 2016 وهذا حرصا من الإدارة الجبائية على تحفيز الأعوان المكلفين بهذه المهمة على أن يكونوا أكثر استعدادا ويقظة في أداء وظائفهم بمهنية أكثر، وفي سنة 2018 تم تخفيض عدد المكالمات السرية من 10 مكالمات إلى 05 مكالمات⁹ (Instruction générale , 2012)

جدول رقم (02): نتائج المكالمات السرية خلال الفترة 2012-2018

سنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد الهياكل	06	17	17	16	18	23	24
عدد المكالمات الإجمالي	65	190	170	170	180	230	120
عدد المكالمات الناجحة	64	167	170	170	180	230	115
نسبة المكالمات الناجحة	% 98.83	% 91	% 100	% 100	% 100	% 100	% 95.83
عدد المكالمات المتكفل بها	51	161	169	169	179	228	115
نسبة المكالمات المتكفل بها	% 81.16	% 91.17	% 99.41	% 99.41	% 99.44	% 99.13	% 100
عدد المكالمات التي تم بها كشف عن الهوية العون المستقبل أو المصلحة	46	116	133	137	134	164	69
نسبة كشف الهوية في المكالمات	% 71	% 68.64	% 78.24	% 80.58	% 74.4	% 71.30	% 60
جودة الإجابة "إجابات صحيحة"	38	126	144	157	165	209	106
نسبة الإجابات الصحيحة	% 73.16	% 78.11	% 85.24	% 92.88	% 92.22	% 91.66	% 92.17
نسبة مطابقة المرتبطة بالمكالمات السرية	% 77.88	% 83.70	% 90.30	% 93.61	% 92.50	% 95.26	% 90.05

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير الصادرة حول مرجع نوعية الخدمة من 2012-2018

الإصلاحات الضريبية القائمة ثمنت كل قنوات الاتصال التي تمكن المكلفين بالضريبة من التقرب من الإدارة الجبائية وعليه وضعت معايير لمراقبة الأعوان التنفيذيين وتقييم مدى أدائهم في استقبال المكالمات وتوفير المعلومات الكافية للمكلفين الذين تعذر عليهم التقرب من الإدارة وتوجيههم وتزويدهم بالأجوبة الصحيحة على تساؤلاتهم وتحويلهم للمصلحة بما يتوافق مع انشغالاتهم حيث أسفرت نتائج تقييم الأداء ضمن مرجع نوعية الخدمة المجراة

خلال الفترة 2012 إلى 2018 ، عن تذبذب في نسب المطابقة ما بين 77,88 % إلى 95,26 % كأعلى نسبة مسجلة سنة 2017.

3.1.3. نتائج تقييم معالجة البريد

من أدوات المستعملة في التواصل ما بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة هي البريد، وكل بريد صادر من قبل هذه الأخير يخضع لمعايير لابد من توفرها في هذا البريد:

- الكشف عن المصلحة الباعثة للبريد.
- التحديد الجيد لتاريخ صدور البريد، اسم واللقب وعنوان المكلف بالضريبة الموجه إليه البريد، موضوع المراسلة المواعيد المحددة للإجابة، ومواعيد الاستقبال.
- لابد أن تتضمن المراسلة الصادرة عن الإدارة الجبائية هوية محررها (اسم، اللقب، إمضاء).

جدول رقم (03): نتائج تقييم معالجة البريد خلال الفترة 2012-2018

2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	سنوات
19	20	14	11	15	06	06	عدد الهياكل
% 62.94	% 81.70	% 83.35	% 100	% 41.76	% 25.27	% 43.22	البريد متضمن لمعلومات الإدارة الجبائية (20 %)
% 72.92	% 99.50	% 91.71	% 100	% 46.02	% 42.77	% 43.22	احترام تواريخ، موضوع، عنوان الموجه إليه البريد، مواعيد الاستقبال (20 %)
/	/	/	/	/	% 53.33	% 43.22	احترام كشف عن هوية المسؤول الباعث للبريد (20 %)
% 51.67	% 100	% 99.28	% 89.66	% 46.47	% 43.33	% 39.33	الإجابة خلال 30 يوم مفتوحة (20 %)
% 79.17	% 99.50	% 100	% 100	% 50	% 53.33	% 43.22	وضوح ودقة الإجابة (20 %)
% 66.67	% 99.17	% 93.58	% 92.25	% 46.06	% 43.61	% 42.44	نسبة مطابقة المرتبطة بالمعالجة البريد

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير الصادرة حول مرجع نوعية الخدمة من 2012-2018

يعد البريد من أهم قنوات الاتصال، حيث يتم من خلالها تبليغ المكلف بالضريبة بكل التسويات الضريبية التي مست نشاطه وكذا الاستدعاءات والاعذارات الصادرة في حقه ولإعلامه للتقرب إلى مختلف مصالح الإدارة الجبائية للوصول إلى رفع الالتباس موضوع التبليغ أو الاستدعاء وتمكنه من تقديم التبريرات اللازمة، وعليه لابد للبريد الصادر عن الإدارة الجبائية أن تتوفر فيه الشروط السابقة الذكر التي يتم تقييمها من خلال مؤشر مرجع نوعية الخدمة للحد من ظاهرة عدم وصول مختلف التبليغات إلى غايتها المرجوة وتكون محل إعادة للهيئة الباعثة وهذا من شأنه أن يحول دون معرفة المكلف بالإجراءات المتخذة في حقه خاصة بعد انقضاء الأجل المحددة للإجابة، مما يزيد من حجم المنازعات من جهة، ومن جهة أخرى يزيد من حجم الفجوة بين الإدارة الضريبية والمكلف، وهو ما أظهره الجدول رقم (03)، حيث في السنوات 2012، 2013 و 2014 لم تصل نسب المطابقة لتقييم المعايير اللازم توفرها في البريد الصادر إلى 50 % لترتفع أداء من السنوات التي تلتها ثم عاودت الانخفاض سنة 2018 إلى 66.67 % ، والجدير بالذكر أنه رغم الجهود المبذولة للالتزام وتطبيق كل الشروط والمعايير المدرجة ضمن مرجع نوعية الخدمة، إلا أن مشكل معالجة البريد يبقى قائما.

2.3. تقييم دافعي الضريبة لخدمة مرجعية نوعية الخدمة

في هذا الجانب تتيح الإدارة المركزية في إطار مرجع نوعية الخدمة للمكلفين بالضريبة من تقييم معايير استقبالهم على مستوى مختلف مراكز الضرائب المنشأة ضمن الإصلاحات الهيكلية التي مست قطاع الضرائب ومدى فعالية الإجابات على تساؤلاتهم والتوجهات المقدمة لهم في إضفاء نوع من الشفافية ما بين الإدارة والمكلف وكذا تعزيز الثقة فيما بينهم.

1. 2.3. تقييم دافعي الضرائب لجودة الاستقبال المادي -l'accueil physique-

تم تقييم آراء 87 مكلف بالضريبة حول جودة الاستقبال التي حظي بها هؤلاء المكلفين على مستوى هياكل الإدارة الجبائية والمقدر عددها سنة 2012 بـ 06 هياكل، حيث أسفر هذا التقييم عن بلوغ نسبة رضا عن جودة شروط الاستقبال المقدمة بـ 72 %، أما في خلال سنة 2013 تم توسيع عدد العينة التي أجري عليها التقييم حيث تم رفع عدد المكلفين بالضريبة إلى 246 ، في سنة 2014 في تم كذلك المواصلة في توسيع العينة ليصل عدد المكلفين إلى 353 مكلف بالضريبة موزعين على النحو التالي:

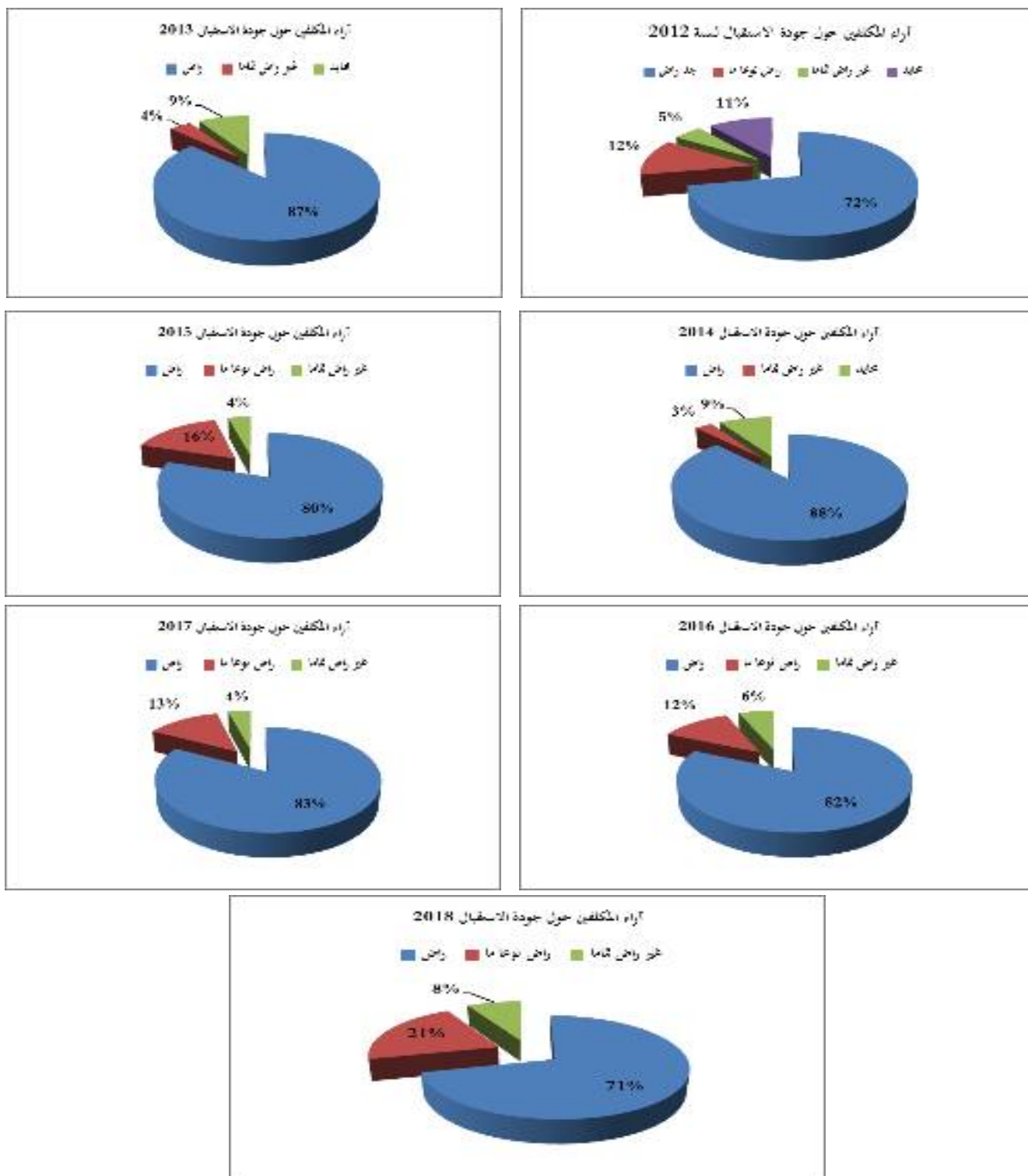
الهيكل	عدد المكلفين بالضريبة
مركز الضرائب -البويرة	30
مركز الضرائب - سطيف	17
مركز الضرائب - تلمسان	20
مركز الضرائب - الجلفة	15
مركز الضرائب - برج بوعرريج	20
مركز الضرائب - سيدي بلعباس	20
مركز الضرائب - مستغانم	32
مركز الضرائب - الأغواط	27
مركز الضرائب - سوق أهراس	15
مركز الضرائب - قالمة	17
مركز الضرائب - معسكر	20
مركز الضرائب - عين تموشنت	25
مركز الضرائب - الحراش	20
مركز الضرائب - تيارت	30
مركز الضرائب - أم البواقي	13
مركز الضرائب - تسمسيلت	15
مديرية كبريات المؤسسات	17

خلال سنة 2015 تم القيام بـ 339 اختبار، شملت 17 هيكل، و خلال سنة 2016 تم توزيع استبيان يتضمن 19 سؤال باللغتين العربية والفرنسية على أساس معيارتهم الخاضعين بالضريبة، بغية قياس فعالية المصالح الجبائية وتمثل هذه المعايير في:

- جودة استقبال المكلفين بالضريبة على مستوى الهياكل الجبائية.
- جودة استقبال المكالمات الهاتفية الواردة للمصالح الجبائية من طرف المكلفين بالضريبة.
- جودة معالجة البريد الوارد والصادر للإدارة الجبائية.

والملاحظ من خلال الشكل 01 أن المكلفين بالضريبة راضين بنسبة كبيرة على أسلوب استقبالهم من طرف أعوان الضريبة، حيث من خلال العينات التي تم أخذ آرائهم نجد أن نسبة الرضا لديهم سجلت معدلات عالية انحصرت ما بين 71% و88% خلال فترة الدراسة الممتدة ما بين 2012-2018، في حين نسبة عدم الرضا تبقى منخفضة نسبيا.

شكل(01):آراء المكلفين بالضريبة حول جودة الاستقبال 2012-2018

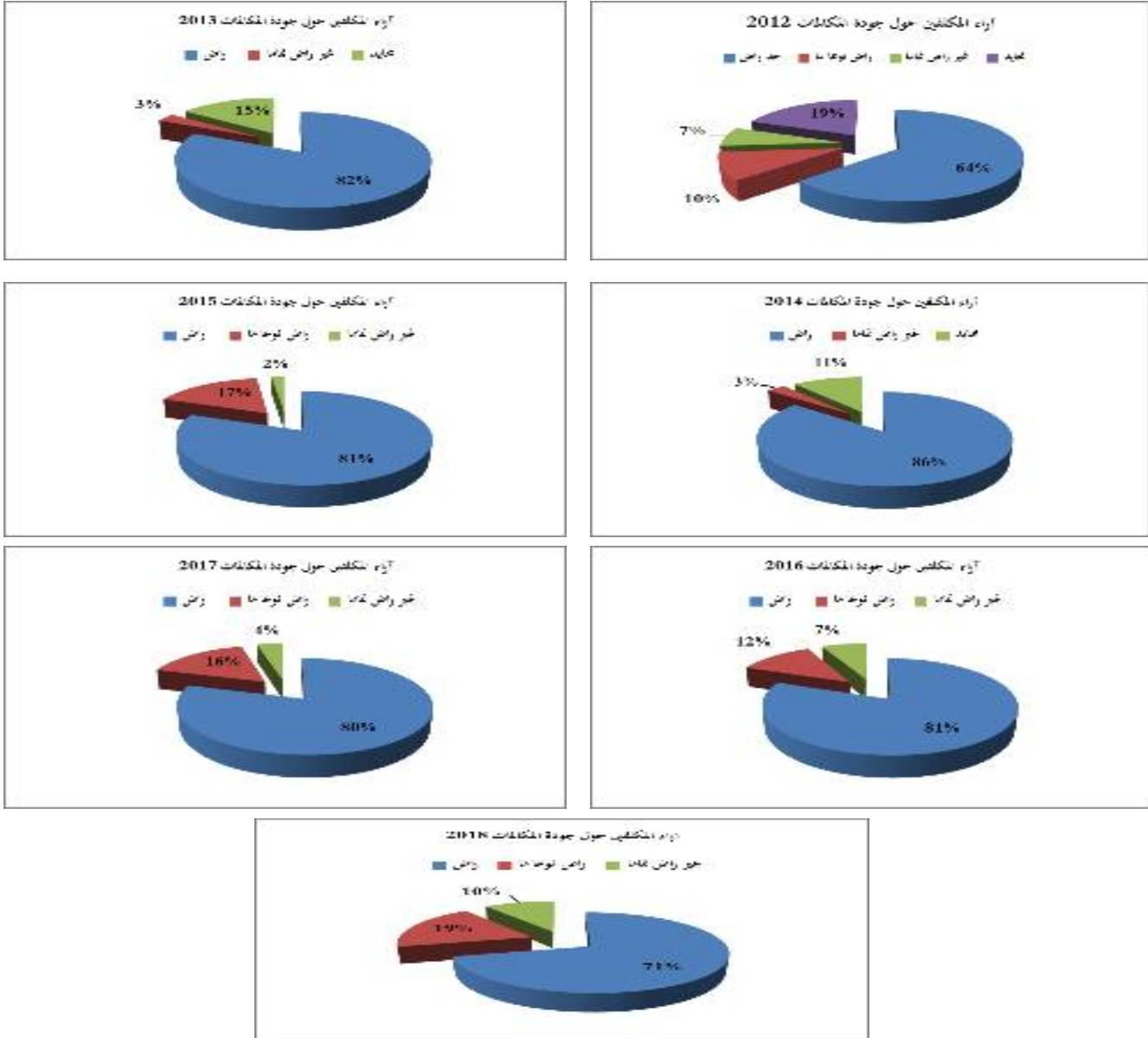


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تقارير مرجع نوعية الخدمة 2012-2018.

2.2.3. تقييم دافعي الضرائب لجودة الاستقبال الهاتفي -l'accueil téléphonique-

يظهر الشكل رقم 02 رضا المكلفين بالرضا حول جودة الخدمة المقدمة لهم عند استقبال مكالماتهم الصوتية من حيث إعلامهم وتوجيههم نحو المصالح المعنية حسب احتياجاتهم، وهذا ما توضحه النسب المسجلة من خلال العينات المدروسة خلال المدة 2012-2018، فهي لم تنخفض عن 64%.

شكل(02): آراء المكلفين حول جودة استقبال المكالمات 2012-2018



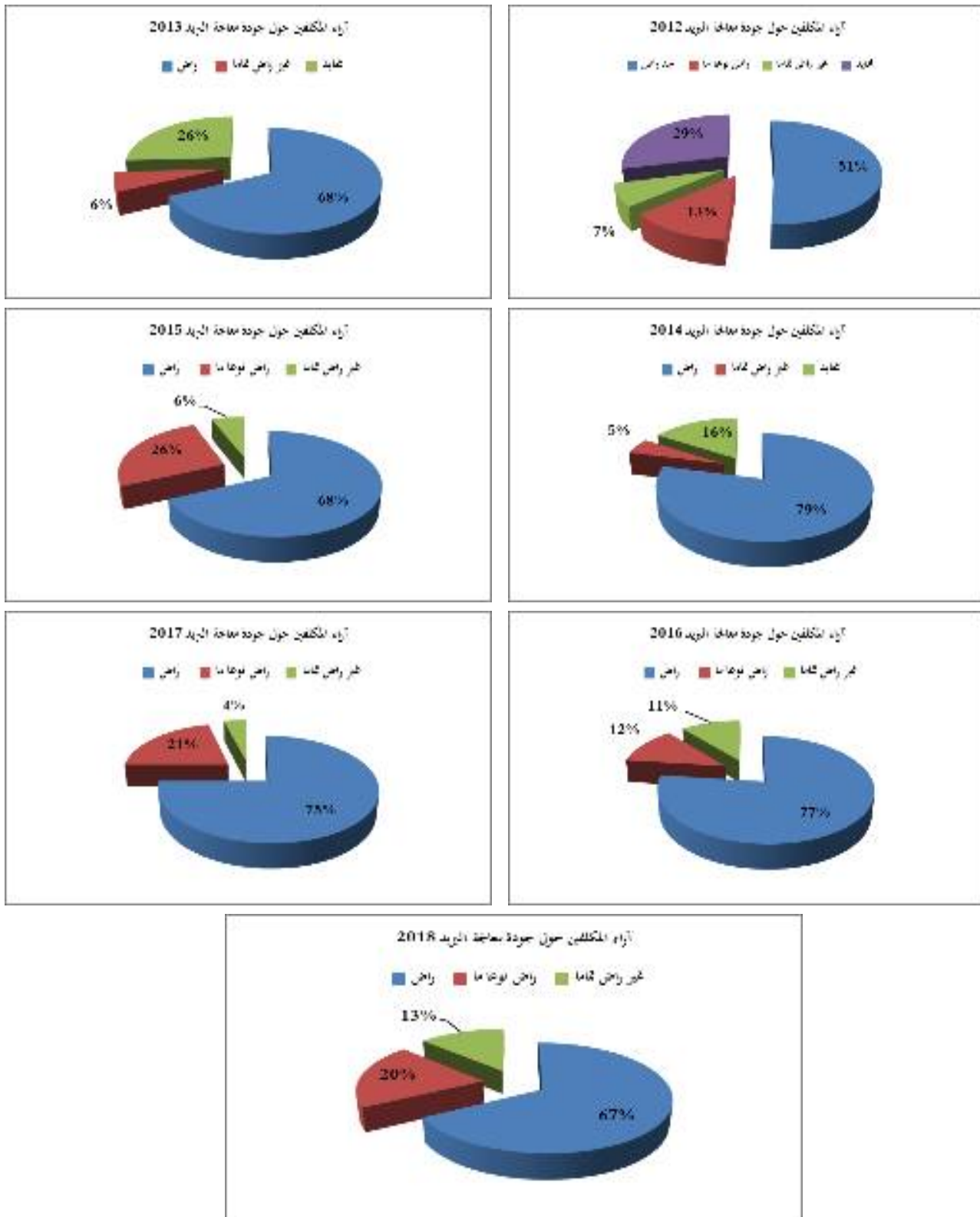
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تقارير مرجع نوعية الخدمة 2012-2018

3.2.3. تقييم دافعي الضرائب لجودة معالجة البريد:

فيما يخص معالجة المراسلات المكتوبة فهي تسجل نسب رضا أقل من نسب جودة الاستقبال وكذا جودة استقبال المكالمات لدى المكلفين بالضريبة ولكن هذه النسب تبقى فوق النسب المسجلة بالنسبة للخاضعين غير راضين عن الخدمة المقدمة وهذا راجع للمعلومات المتاحة لهم وكذلك التكفل بطلباتهم وتزويدهم بإجابات تتسم بالدقة والوضوح، ويمكن ارجاع هذا الانخفاض في النسب لعدم وصول المراسلات إلى المعنيين في ميعادها، أو أنها

ترجع للإدارة بسبب عدم صحة العنوان، أو نقصه مما يعقد من مهمة الإدارة الجبائية، وهذا ما هو مبين في الشكل 03 أسفله:

شكل 03: آراء المكلفين حول جودة معالجة البريد 2012-2018



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تقارير مرجع نوعية الخدمة 2012-2018

النظام الضريبي الجزائري لا يقتصر على جملة من الضرائب والرسوم التي تشكل بنيته وإنما يتضمن مجموعة من الإجراءات والتدابير والتشريعات التي تحكم وتنظم علاقة النسيج الجبائي مع مختلف المصالح المكونة للإدارة الجبائية سواء من ناحية الوعاء أو التحصيل أو الرقابة أو المنازعات، وهذه الأخيرة يكتنفها الغموض لدى شريحة واسعة من المكلفين بالضريبة، وهذا راجع أساساً لضعف في توفير المعلومات وصعوبة الحصول عليها من جهة، وعزوف الخاضعين بالضريبة من التقرب لمصالح الإدارة الجبائية إلا للضرورة القصوى، الأمر الذي انعكس سلباً على الطرفين، ولتصحيح هذا الاختلال لجأت الإدارة الجبائية إلى عدة إصلاحات من بينها إصلاح وإعطاء أهمية بالغة للعلاقة التي تربطها مع المكلف بالضريبة من خلال تبني مؤشر "مرجع نوعية الخدمة" بهدف تقديم خدمة للمكلف ذات جودة عالية من شأنها كسر ذلك الحاجز القائم ما بينها وبينه من خلال اطلاعه على كافة المعلومات التي يرغب في معرفتها بما يضمن حقوقه اتجاهها وفي نفس الوقت يعي الالتزامات الملقاة على عاتقه، وإعلامه بكل المستجدات التي تطرأ على التشريعات الجبائية، هذا الأمر يتطلب كفاءة عالية للأعوان خاصة فيما يخص إمامهم بشتى جوانب التدابير والإجراءات والقوانين الجبائية، توفير الوسائل المادية اللازمة، التكوين الجيد للأعوان، استقرار القوانين الضريبية ووضوحها بما يضمن عدم تأويلها لأكثر من مفهوم، كل هذا يصب في مسار تغيير ثقافة المكلف بالضريبة من كونه خاضع إلى مساهم.

5. قائمة المراجع:

¹ - Ecosi p, Dialogues autour de la performance entreprise, Edition Harmattan, Paris, 1999, p18.

² - Anne RIBEROLLES, Evoluervers un nouveau dialogue enressourceshumaines, Edition achevé d'imprimer sur les presses de jouve, N°1292, France, 1992, p13.

³ - ديسلر جاري، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ، الرياض، العربية السعودية، 2003، ص322.

⁴ - شنوفي نور الدين، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005، ص 19.

⁵ - رمادلية عبد الله سفيان، قويدري كمال، "تفعيل خدمة الإدارة الالكترونية في الجزائر- عصرنة الإدارة الضريبية أنموذجاً"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 03، السنة 2020، ص 474

⁶ - بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة"، مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 01، 2021

La lettre de la DGI , bulletin d'information de la direction generale des impots N° 60/2012, p 06.-7

8 - Instruction générale n°001/MF/DG/2012 du 07/06/2012.

9 - Instruction générale n°001/MF/DG/2012 du 07/06/2012.

10- Rapport sur le référentiel qualité de service de l'année 2012.

11- Rapport sur le référentiel qualité de service de l'année 2013

12- Rapport sur le référentiel qualité de service de l'année 2014.

13- Rapport sur le référentiel qualité de service de l'année 2015.

14 Rapport sur le référentiel qualité de service de l'année 2016.

15- Rapport sur le référentiel qualité de service de l'année 2017.

16- Rapport sur le référentiel qualité de service de l'année 2018.