

تفعيل خدمة الإدارة الالكترونية في الجزائر

- عصرنة الإدارة الضريبية أنموذجا -

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

رمادلية عبدالله سفيان، جامعة لونيسى علي - البليدة 2 ،
a.remadlia@univ-blida2.dz

مخبر التنمية الاقتصادية و البشرية في الجزائر

قويدري كمال، جامعة لونيسى علي - البليدة 2 ،
k.kouidri@univ-blida2.dz

تاریخ القبول: 2020/06/03 تاریخ النشر: 2020/04/08 تاريخ الاستلام: 2020/06/29

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

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

تصنيف JEL : L86, O23, D85

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

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

JEL classification code : D85, 023, L86.

1. مقدمة:

تعتبر الادارة الالكترونية فرعا معرفيا حديثا يدخل ضمن مواضيع الادارة فهي لا تشكل بديلا للادارة التقليدية بقدر ما هي نمط جديد في الادارة و امتداد للفكر الإداري في تطوره عبر مدارس متعددة بدءا من المدرسة الكلاسيكية و السلوكية مرورا بالاتجاهات الإدارية الحديثة فهي تجسد الموجة القادمة للفكر الإداري المتحالف مع تقنية المعلومات و الاتصال ، وقد ظهرت نتيجة تطور موضوعي و ترجع أولى إرهاصاتها إلى السبعينيات و بالضبط عام 1973 حيث استخدم مصطلح المكتب اللاورقي في الولايات المتحدة إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الالكتروني ، غير أنها لم تفرض نفسها كمفهوم و منظومة قائم بذاته إلا مع تسعينيات القرن الماضي (بومروان، 2014، صفحة 8) .

سعت الجزائر في هذا الجانب سعيا ملحوظا لتطوير وتحسين الخدمة العمومية بما يضمن رضا المواطن على جودة ونوعية الخدمات المقدمة له ، وفي ظل الرهانات الجديدة تم وضع جملة من الإصلاحات تتمثل في تطبيق نظام الادارة الالكترونية التي أصبحت حتمية ضرورية و لدراسة هذا الموضوع تم بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

إلى أي مدى يساهم تطبيق نظام الادارة الالكترونية في تحسين وتطوير الخدمة

العمومية في الادارة الضريبية ؟

وتتبثق عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي الإجراءات الواجب القيام بها لإصلاح الادارة الضريبية لمواكبة التطورات الجديدة ؟
- هل الإجراءات الالكترونية المستحدثة تحسن من جودة الخدمات للمكلفين بالضريبة ؟
- كيف تساهم عملية الرقمنة في التسخير الأمثل للعملية الجبائية ؟

الفرضيات: انطلاقاً من التساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- قامت الإدارة الجبائية في السنوات الأخيرة بإصلاح شامل للإدارة الضريبية سواءً من الجانب التشريعي أو الجانب الإلاداري و هذا باستحداث هيكل جديداً و سن قوانين تتماشى مع التطورات الحاصلة و الاعتماد على التقنيات الالكترونية لمواجهة التحديات الجديدة .
- إن الإجراءات الالكترونية المستحدثة تساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة .
- تسمح عملية الرقمنة باكتتاب التصريحات الجبائية بصفة آلية ، و مراجعتها ألياً لتجنب الأخطاء وإرسالها الكترونياً لربح الوقت فأصبح بإمكان المؤسسة الحصول على جميع الوثائق و التصاريح الجبائية من الموقع المخصص لها هذا الغرض .

أهداف البحث :

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

منهج البحث :

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

الدراسات السابقة :

- 1- دراسة للباحث وشان أحمد بعنوان : " تكيف النظام الجزائري في ظل تحديات التجارة الالكترونية " (2016)، حيث حاول من خلالها الباحث الإجابة على الإشكالية الرئيسية المتمثلة في ما هي متطلبات تكيف النظام الضريبي الجزائري في ظل الرهانات التي تفرضها التجارة الالكترونية ؟ حيث قام الباحث في هذه الدراسة بمعالجة متطلبات تكيف النظام الضريبي في ظل تحديات التجارة الالكترونية و هذا بالطرق التجربة الجزائرية ، حيث قامت الجزائر بإصلاحات من أجل تبسيط و عصرنة النظام الضريبي بتكييف التشريعات الضريبية مع رهانات العولمة و تكنولوجيا المعلومات ، إلا أنها لم ترقى إلى المستوى المطلوب فما زال النظام الضريبي برأي الباحث يمتاز بالتعقيد و كثرة الإجراءات و التعديلات .
- 2- دراسة عادل عزال بعنوان: " مشاريع الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق - مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجا" (2014)، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مشاريع الحكومة الالكترونية و أهم المراحل التي تمر بها بدءا من وضع الإستراتيجية إلى التنفيذ الرسمي على أرض الواقع ، بالإضافة إلى التعرف على مشروع الحكومة الالكترونية 2013 و أهم ما جاء به و ما يرمي إليه، حيث تعتبر هذه دراسة نظرية بحثية، حيث توصلت إلى أن الحكومة الالكترونية في نمطها الحالي لم تصل بعد إلى صيغة المنظومة الكاملة حيث ما زالت تفتقر إلى العديد من الآليات في الكثير من جوانبها ، و أوصت الدراسة بوضع استراتيجيات واضحة و مرسومة المعالم من طرف الحكومات المقبلة و الحرص على التدريب و التطوير المستمر للمورد البشري لإنجاح المشروع .

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

2.مفهوم الإدارة الالكترونية:

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

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

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

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

و على أساس ما تم تقديمها فإنه يوجد العديد من التعريفات لمفهوم الحكومة الالكترونية لذا فإننا نستطيع بلوحة أهم هذه التعريفات إلى تعريف مبسط يتمثل في :

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

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

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

الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعلومات الورقية التقليدية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لـ تكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا (طلحي و رحابيلية، 2015، صفحة 4).

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

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

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

3. إصلاح الإدارة الضريبية:

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

1.3 الهياكل الجديدة للإدارة الضريبية بعد الإصلاحات :

تأثرت الإدارة الجبائية باعتبارها طرف هام في القطاع المالي بالإصلاحات الاقتصادية التي عرفتها الجزائر خلال تلك الفترة، في هذا الصدد وجدت نفسها مطالبة بوضع إستراتيجية لعصرنها هياكلها، وقصد تحقيق هذه الغاية تم إنشاء هياكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية تمثل في مديرية كبريات الشركات، مراكز الضرائب و المراكز الجوارية للضرائب ، هدفها تجميع المفتشيات و القباضات حسب طبيعة المكلفين بالضريبة، حيث تتكلف هذه الهياكل بمهام جديدة تمثل في التسخير و الرقابة و البحث في المنازعات المتعلقة بالفئات الجبائية التي تخضع لها و هي (المديرية العامة للضرائب، 2014) :

1.1.3 مديرية كبريات المؤسسات (DGE): يندرج مسار مديرية كبريات المؤسسات المنشأة

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

- الشركات و المؤسسات الأجنبية .
 - الشركات العاملة في ميدان المحروقات .
 - الشركات الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات التي رقم أعمالها ≤ 100 مليون دج .
- 2.1.3 مراكز الضرائب (CDI):** يعتبر مركز الضرائب مصلحة عملية جديدة تابعة للمديرية العامة للضرائب تختص حصريا بتسهيل الملفات الجبائية و تحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم.

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

ال العامة للضرائب منذ اواخر 2011 الى غاية يومنا هذا بوضع حيز الخدمة 23 مركز للضرائب .

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

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

2.3 عصرنة و تحديث الادارة الضريبية :

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

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

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

- إنشاء مدرسة وطنية للضرائب متخصصة في التكوين و التي من مهامها تكوين إطارات الإدارة الضريبية وفق شروط يحددها القانون .
- رسمية أعلان الإدارة الضريبية بهدف ضمان تحسين و تخصص موظفي الإدارة الضريبية من خلال تنظيم دورات تكوينية و ملتقى وطنية و دولية في عدة تخصصات متعلقة بالإطار التطبيقي للنظام الضريبي .

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

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

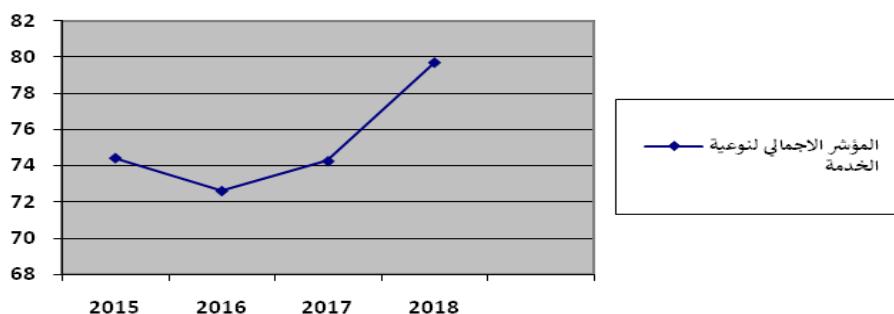
فقد جاء هذا المشروع لتغطية العجز في الخدمات التي كانت تقدمها الهياكل القديمة ، حيث يترجم إرادة الإدارة في إقامة علاقة جديدة مع المكلف بالضريبة ترتكز على تقديم خدمة فعالة وضمان استقبال نوعي بمختلف أشكاله (بودالي و بوشنب، 2016، صفحة 263).

الجدول 1: إحصائيات حول مرجعية نوعية الخدمة المطبقة بالهيئات الجديدة لإدارة الضريبة

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

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

الشكل 1: منحنى بياني يبين تطور مرجعية نوعية الخدمة بالهيئات الجديدة لإدارة الضريبة



المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على معطيات الجدول 1

نسبة المؤشر الإجمالي لنوعية الخدمة المطبق بالهيئات الجديدة لإدارة الضريبة هو في تحسن مستمر ، وبعد التراجع الذي سجله في سنة 2016 (1,81-) مقارنة بسنة 2015

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

4. رقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر :

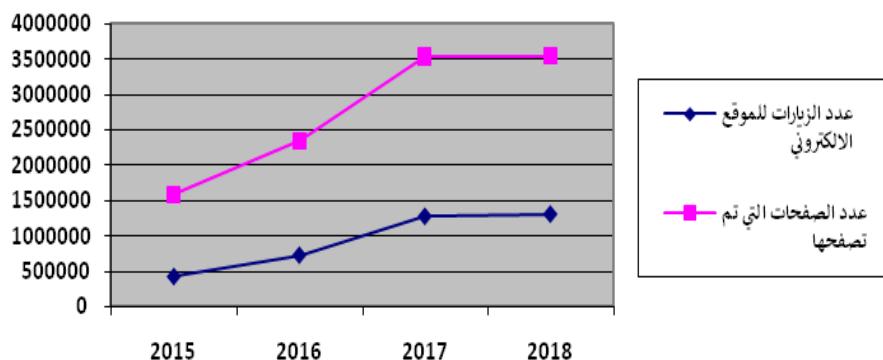
انطلاقا من فكرة تحسيد الإدارة الالكترونية كسبيل للإصلاح الإداري وتحسين الخدمات العمومية والتکفل الجيد بمتطلبات و حاجيات المواطن، سعت السلطات العمومية للبلاد إلى رفع التحدي لإحداث جملة من التغييرات ، و هذا بإدخال بعض الخدمات الالكترونية الجديدة والتي مست بعض القطاعات العمومية، ومن بينها قطاع الضرائب الذي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

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

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

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

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

الشكل 2: منحنى بياني لتطور استعمال الموقع الالكتروني للإدارة الضريبية 2015-2018

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على معطيات الجدول 2

نلاحظ من خلال الجدول 2 أن الموقع الالكتروني للإدارة الضريبية يسجل ارتفاعاً من سنة أخرى سواء في عدد الزيارات إلى الموقع الالكتروني أو من حيث عدد الصفحات التي تم تصفحها ، و يرجع هذا الارتفاع إلى اهتمام الإدارة الضريبية بتوفير المعلومات و تحبيبها و اجتهداتها في رقمنة الإدارة و هذا بإدراج بوابة لتحميل الوثائق الضرورية التي يستعملها المكلفين بالضريبة في تقديم تصريحاتهم كما تم إحداث بوابة خاصة بتقديم التصريحات

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. النتائج و مناقشتها :

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

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

تساهم عملية رقمنة الإدارة الضريبية في السير الأمثل للعملية الجبائية سواء من قبل المكلفين بالضريبة عن طريق تسهيل عملية التصريح الالكتروني عن بعد باكتتاب التصريحات الجبائية بصفة آلية ، و مراجعتها ألياً لتجنب الأخطاء وإرسالها و دفعها الكترونيا لربح الوقت و استخراج مختلف الوثائق الالزامية دون عناء التنقل ، أما بالنسبة للإدارة الضريبية فتسمح عملية

الرقمنة إلى توسيع الوعاء الجبائي و تخفيض عمليات الغش عن طريق إنشاء البطاقة الإلكترونية لاحصاء المكلفين العشاشين و هو ما يعزز صحة الفرضية الثالثة .

6. خاتمة:

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

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

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

7. قائمة المراجع :

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

7. - عبد الكريم عشور. (2010). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر. رسالة ماجستير . قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة:الجزائر.
8. - فاطمة الزهراء طحبي، و سيف الدين رحابية. (17و18 نوفمبر، 2015). معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بالادارات العمومية الجزائرية. ملتقى الدولي الاول حول المؤسسة بين الخدمة العمومية و ادارة الموارد البشرية مقاربات نظرية و تجارب عالمية . جامعة البليدة:الجزائر.
9. - محمد بودالي، و موسى بوشنب. (2016). رقمنة الادارة كاسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر - الادارة الجبائية نموذجا-. مجلة دراسات جبائية ، المجلد 05 (العدد 02)، الصفحات 253-279.
10. - محمود القدوة. (2010). الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة. الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع.
11. - مكي دراجي، و راشدة موساوي. (2018). دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر - دراسة لنماذجين قطاعين العدالة- الداخلية و الجماعات المحلية. مجلة العلوم القانونية و السياسية ، المجلد 09 (العدد 01)، الصفحات 24-37.