

## عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة Modernization of tax administration in Algeria and its role in improving relation with taxpayer

د. محي الدين محمود عمر  
مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة  
جامعة تيسمسيلت  
(الجزائر)  
[mahieddineomar@gmail.com](mailto:mahieddineomar@gmail.com)

ط.د. بوزيان فيصل\*  
مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة  
جامعة تيسمسيلت  
(الجزائر)  
[Bouzianefayssal1982@gmail.com](mailto:Bouzianefayssal1982@gmail.com)

المعلومات المقال	الملخص:
<p>تاريخ الإرسال: 30 أبريل 2021 تاريخ القبول: 02 جران 2021</p> <p><u>الكلمات المفتاحية:</u> عصرنة الإدارة الجبائية العلاقة الضريبية المكلف بالضريبة</p>	<p>أدت التطورات التي شهدتها الجزائر ابتداء من مطلع التسعينات إلى ضرورة تبني إصلاحات في معظم القطاعات الاقتصادية، وباعتبار الإدارة الجبائية طرف معني فقد باشرت في ورشة العصرنة على نطاق واسع تهدف إلى إعادة هيكلة مصالحها والتشريعات المنظمة لها وتبسيط إجراءاتها وتحسين أدائها، حيث تسعى من خلال هذا المشروع إلى انشاء إدارة إلكترونية تركز أساسا على رقمنة العمليات الجبائية بغية تحسين وتطوير طرق التسيير وكذا تسهيل التعاملات الجبائية مع المواطن ومنه تحسين العلاقة الضريبية بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة.</p>
Article info	Abstract :
<p>Received 30 April 2021 Accepted 02 June 2021</p> <p><u>Keywords:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modernization of tax administration</li> <li>✓ Tax Relationship</li> <li>✓ The taxpayer</li> </ul>	<p>The developments that Algeria witnessed starting in the early nineties led to the necessity of adopting reforms in most economic sectors. Considering the tax administration as a concerned party, it embarked on a large-scale modernization workshop aimed at restructuring its interests and the legislation governing it, simplifying its procedures and improving its performance. The aim of this project is the establishment of an electronic administration based mainly on the digitization of tax operations in order to improve and develop management methods, as well as to facilitate tax transactions with citizens, including improving the tax relationship between the tax administration and the taxpayer.</p>

\* المؤلف المرسل

## 1. مقدمة

إن الإدارة الجبائية لكي تحسن علاقتها مع المكلف وتحاول تقريبها إليه وكسب رضاه يجب عليها معانقة الأفاق الرحبة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، فالطموح لدى الجهات المسؤولة هو بناء إدارة عصرية منحصرة على مهامها الرئيسية ومهتمة بتقديم خدمة ذات جودة عالية بأقل تكلفة. وعلى هذا الأساس، فالتصور المقترح يتجلى في بلورة استراتيجية وطنية منشودة في مجال الإعلام والتواصل الجبائين مجسدة في أهداف وتوجهات يبتغي تحقيقها مع اتخاذ إجراءات وتدابير قانونية لتطوير هذا القطاع وبناء علاقة ثقة بين الإدارة الجبائية والمكلف. لذلك فإن أساس رضي المكلف وقبوله الجبائي هو طريقة التواصل وتعامل الإدارة الجبائية معه. وعليه لا بد من النظر في السياسة التواصلية عن طريق التوجه إلى تحديث هذه الإدارة وعصرنتها.

وعليه فإن الجهود المبذولة في إطار إصلاح النظام الضريبي في الجزائر لم يكن متعلقا فقط بالجانب الفني والتشريعي، وإنما تفتنت الحكومة إلى أهمية الجانب التنظيمي فقامت بدعم الإصلاح من خلال استحداث هيكل جديدة تهدف أساسا إلى وضع إدارة جبائية حديثة تسهر على تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين وتطوير العلاقات معهم. كما أرفقته بمجموعة من التدابير الرامية إلى عصرنة الإدارة وهذا من خلال رقمنتها بغية تسهيل عمليات التصريح والدفع وتحسين استقبال المكلفين بالضريبة.

## 1.1. إشكالية الدراسة

من هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة؟

وعليه انطلاقا من هذه الإشكالية يمكننا طرح التساؤلات التالية:

- ما المقصود بالعلاقة الضريبية؟

- ما هي دواعي عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر؟ وما مضمونه؟

- كيف تساهم الهياكل الجديدة المستحدثة في إطار العصرنة في كسب رضا المكلفين بالضريبة وتحسين الخدمات المقدمة إليهم؟

## 2.1. فرضيات الدراسة

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة، قمنا باقتراح الفرضيات التالية:

- تعبر العلاقة الضريبية عن تلك العلاقة القائمة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية، وهي علاقة حتمية تفرضها التشريعات والأنظمة الضريبية المتعلقة بمهام إدارة الضرائب.

- من أهم الأسباب التي دفعت بالإدارة الجبائية إلى تبني مشروع العصرنة هي خلل في تنظيمها وتضخم هياكلها الإدارية وافتقارها لوسائل العمل العصرية التي تساعد على التسيير الحسن لملفات المكلفين بالضريبة.

- لقد ساهمت الهياكل الجديدة للإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة إليهم من خلال جمع المهام في مصلحة واحدة وتقسيمها حسب فئات المكلفين بالضريبة، وكذلك من خلال استحداث قنوات اتصال حديثة مع المكلفين بالضريبة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### 3.1. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على دور برنامج إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وتحسين العلاقة الضريبة بين الطرفين.

وهو ما نحاول الإجابة عليه من خلال المحاور التالية:

- مدخل إلى العلاقة الضريبية.
- مخطط عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر.
- مساهمة عصرنة الإدارة الجبائية في كسب رضا المكلف بالضريبة وتحسين علاقتها معهم.

### 2. مدخل إلى العلاقة الضريبية

من المعروف لدينا أن العلاقة الضريبية تضم طرفين أساسيين، أي أنه أي علاقة ضريبية تتمركز على طرفين كل منهما نقيض الثاني وهما المكلف بالضريبة من جهة والإدارة الجبائية من جهة أخرى، هذه العلاقة الحتمية تفرضها القوانين والتنظيمات الجبائية والتي تتعلق بمهام الإدارة الجبائية<sup>1</sup>.

#### 1.2 طبيعة العلاقة بين المكلف والإدارة الجبائية

إن العلاقة بين المكلف والإدارة الجبائية هي علاقة قانونية تنشأ بين طرفين أحدهما المكلف بالضريبة والآخر الإدارة الجبائية<sup>2</sup>، وقد مرت هذه العلاقة حسب طبيعتها القانونية من علاقة تعاقدية ثم قانونية وأخيرا علاقة مديونية:

#### 1.1.2 العلاقة بين المكلف والإدارة الجبائية علاقة تعاقدية

يرى جانب من الفقه أن تقدير وعاء الضريبة يتم بناء على اتفاق بين المكلف والإدارة الجبائية، واستندوا في ذلك أن التشريع الضريبي يسمح بالمناقشات بين المكلف وإدارة الضرائب حول عناصر التقدير والغاية من ذلك هو إيجاد اتفاق يحقق مصلحة الطرفين في تحديد قيمة الضريبة، والتقدير يكون هنا حقيقي عكس التقدير الجزائي الذي يكون بطريقة آلية استنادا على أسس موضوعية<sup>3</sup>.

#### 2.1.2 العلاقة بين المكلف والإدارة الجبائية علاقة قانونية

يري الجانب الآخر من الفقه أن العلاقة بين الطرفين يحددها القانون عادة (قوانين المالية) وتعتمد أيضا على القرارات التي تصدرها الإدارة الجبائية تنفيذا له، ولا تقوم هذه العلاقة على الاتفاق بين الطرفين، هذا هو الرأي الشائع في التطبيقات القضائية، فالقانون هو الذي يحدد حقوق والتزامات كل طرف ولا دخل للطرفين في تحديدها<sup>4</sup>.

#### 3.1.2 العلاقة بين المكلف والإدارة الجبائية علاقة مديونية

في حين يتجه جانب آخر من الفقه القانوني إلى القول أن علاقة المكلف بالإدارة الجبائية علاقة مديونية بين دائن ومدين، لا تختلف عن الالتزامات الأخرى كون القانون الضريبي هو المصدر المباشر أو غير المباشر للالتزامات جميعها، وذلك دون تمييز بين الالتزام بدفع الضريبة عن أي التزام آخر، بيد أن القانون يرتب على تحقق بعض الأعمال القانونية والمادية أثرا في نشوء الالتزام، في حين يبقى مصدر الالتزام هو القانون، ويحدد نطاقها ويرسم مداها ويترتب عليها حكمه<sup>5</sup>.

## 2.2 تعزيز الثقة بين المكلف والإدارة الجبائية

إن فكرة تعزيز الثقة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية يجب أن تعمل هاته الأخيرة جاهدا على تحقيقها، هذه الثقة لا يمكن أن تتحقق إلا بوجود علاقة يسودها الوضوح والشفافية التي يمكن من خلالها عرض القوانين والأنظمة والتعليمات الجبائية على المكلفين، وذلك من شأنه أن يؤدي إلى زيادة قدرتهم على معرفة مقدار الضريبة المفروضة عليهم من أجل القضاء على أي نوع من الغموض الذي قد يسود هذه العلاقة.<sup>6</sup>

### 1.2.2 مفهوم علاقة الثقة

تشير علاقة الثقة إلى ذلك التعاون الذي ينشأ بين المكلف والإدارة الجبائية بصفة طوعية، على عكس الرقابة الجبائية التي تحدث بعد خلق التزامات ضريبية يمكن التنبؤ بها وبشكل غير متوقع، هذا الشكل المبتكر يحدث في المصدر على أساس طوعي وخارج عن سياق المنازعات الضريبية.

وعليه يتم إضفاء الطابع الرسمي على علاقة الثقة من خلال بروتوكول يقوم على أربعة أركان رئيسية:

الشفافية - التفاعلية أو الفاعلية - معرفة المؤسسة ونسبها - الوضوح والدقة.

يتم وضع الضمانات في مكان مقابل الشفافية التي ستجعلها كدليل على المكلف. وبالتالي تتعهد الإدارة على وجه الخصوص أن تكون رد فعل على اكتساب فهم لقيود المكلف وصياغتها مع إعطاء ملاحظات متناسبة ونزيهة مثل عدم تطبيق عقوبات التأخير في السداد أو معارضة الإشعارات المرسله والمخطط لها.

في الأخير، تهدف علاقة الثقة إلى تحويل الجوهر القمعي للإدارة الضريبية إلى جوهر تعاوني.<sup>7</sup>

### 2.2.2 الضمانات المقدمة إلى المكلفين المنظمون إلى العلاقة

- معارضة إشعار الإدارة بجميع صورته؛

- استحالة إجراء رقابة جبائية في المستقبل على صحة الضرائب؛

- تمديد الإشعار لجميع المكلفين بالضريبة والذين هم في وضع مماثل؛

- عدم تطبيق عقوبات وفوائد التأخير على التصحيحات (التعديلات) التي أجريت على المكلف بعد ملاحظات الإدارة الضريبية؛

- عدم تطبيق عقوبات وفوائد التأخير على التصحيحات التي تم إجراؤها في نفس الوقت من قبل المكلفين الذين هم في وضع جبائي مماثل؛

- عدم تطبيق الغرامات في حالة غياب التصريحات الجبائية (إذا كانت هذه هي الجريمة الأولى، إذا كان العمل بحسن النية وليس هناك أي ضرر على الخزينة العمومية)؛

- سرية جميع المبادلات واستحالة استخدامها في سياق منازعات أو إجراء لاحق؛

- الالتزام بإبلاغ المكلف بالأخطاء التي ارتكبت على حسابه وتقديم الحسومات (التخفيضات) المقابلة؛

- إمكانية قيام المكلف بمقاطعة عملية التحقيق الجبائي في أي وقت.<sup>8</sup>

### 3.2.2 تدعيم جسور الثقة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية

إن وجود علاقة جيدة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية من شأنها أن يعزز علاقة الثقة بينهما، وقصد تحسين هذه العلاقة يجب مراعاة الإجراءات التالية:<sup>9</sup>

- تحسين علاقة الإدارة الجبائية بالمكلفين والسعي إلى تغيير نظرة المكلف اتجاه الإدارة الجبائية باعتبارهم زبائن لديها، وأن التعاون لا بد أن يكون السيد فضلا عن الاستماع المستمر إلى انشغالاتهم وشكاويهم والأخذ بعين الاعتبار لمقترحاتهم؛

- كسر حاجز الخوف المتأصل منذ عهدود في نفوس المكلفين من خلال تعاملهم مع الإدارة الجبائية وبث روح الثقة المفقودة بينهما، وذلك من خلال عقد ندوات ومؤتمرات تجمع كل من المكلفين وأعاون الإدارة الجبائية لمناقشة مشاكل التطبيق وإيجاد الحلول الممكنة؛

- يجب إرشاد وتوجيه الموظفين العاملين في مصلحة الضرائب أن لهم دور لا يستهان به في نيل ثقة المكلف، الأمر الذي يتطلب تعريفهم بالدور المهم الذي يقومون به، بمعنى الارتقاء بهم إلى مستوى المسؤولية المنوطة لهم وإشعارهم بالنتائج السلبية الخطيرة التي تترتب على انحرافهم في أعمالهم، كما يجب إقناعهم بضرورة كسب ثقة المكلفين حتى يطمئن المواطن دافع الضريبة بان إدارة الضرائب لا تريد الحصول على أقصى ما يمكن الحصول عليه، ولا يجب أن يشعر المكلف بأن هناك مجالا للمساومة؛

- استخدام الأساليب العلمية في مجال العمل الضريبي مما يؤدي إلى زرع بذور الثقة المفقودة لدى المكلف في الإدارة الجبائية التي ينظر إليها في كثير من الحالات بعين الشك والريبة، فقد ثبت أن إتباع الوسائل اليدوية القديمة في العمل الضريبي قد أدى إلى كثرة المنازعات بين الإدارة الضريبية والممولين؛

- تتحقق ثقة المكلفين في الإدارة الجبائية إذا ما لاحقت المكلفين المتهربين من الضريبة وبذلك تكون قد حققت مبدأ المساواة والشمول الذي من شأنه التقليل من شعور المكلفين الملتزمين بدفع الضريبة بعدم الرضا الذي ينتابه نتيجة علمه بأن المكلف الذي يجواره ليس له ملف ضريبي ولا يسدد دين الضريبة، وعلاجها لهذا الموقف يجب عليها البحث عن هؤلاء المكلفين وملاحقتهم؛

- تخصيص مكافآت للمكلفين الذين يظهرون تعاوننا ضريبيا أكبر مع الإدارة الجبائية، كتخفيض نسبة معينة من الضريبة المترتبة عليهم.

### 3. عصرنة وتحديث الإدارة الجبائية في الجزائر

تهدف عملية عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر إلى تغيير تنظيم هيكلها الإدارية وكيفية تسييرها، وهذا باتباع أسلوب جديد يعتمد بالدرجة الأولى على تجميع المهام في مصلحة واحدة، وتصنيف المكلفين بالضريبة حسب درجة أهميتهم، وكذا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بغية تسهيل الإجراءات الجبائية للمكلفين بالضريبة والرفع من مستوى الاستجابة الطوعية لديهم.<sup>10</sup>

### 1.3 دواعي عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر

يمكن عرض أهم دواعي عصرنة الإدارة الجبائية في النقاط التالية:<sup>11</sup>

#### 1.1.3 نقص الكفاءة والإمكانيات البشرية

تعد الإدارة الجبائية من بين أضعف المصالح استقطابا للكفاءات، وحاملي الشهادات الجامعية، مما أثر سلبا على أدائها، وهذا ما تحاول وزارة المالية تداركه في إطار برنامج عصرنة الإدارة الجبائية.

#### 2.1.3 تدهور وضعية الهياكل ونقص الوسائل الإدارية

تعاني الإدارة الجبائية من تدهور حالة مقراتها، وهياكلها حيث أن النصف (2/1) منها تتراوح حالته بين المتوسط والسيئ، كما أن بعضها لا تعود ملكيته لإدارة الضرائب بل هي مستأجرة لدي الخواص، أو مصالح ديوان الترقية والتسيير العقاري، أو هيئات وإدارات أخرى.

#### 3.1.3 الفساد الإداري

إن انخفاض مستوى التكوين الأخلاقي لدي موظفي الإدارات العمومية، والإدارة الجبائية منهم، ينطوي على مخاطر تفوق في أثارها مخاطر انخفاض مستوى تأهيلهم وتكوينهم، فافتقار النزاهة والأمانة لدي هؤلاء الموظفين، وعدم ترفعهم عن الشبهات تجعل من الفساد الإداري عملية سهلة، كما لا نخفي خطورة المشكلات التي يثيرها قيام موظفي الإدارات الجبائية، بإفشاء ما تتضمنه إقرارات ممولي الضرائب من أسرار، تتعلق بأنشطتهم وأرقام أعمالهم ودخولهم.

#### 2.3 مضمون عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر

سعت الإدارة الجبائية في الجزائر باعتبارها طرف هام وفعال إلى تحسين خدماتها العمومية من أجل الوصول إلى مستويات تحصيل ممكنة، وفي هذا الصدد قامت بوضع إستراتيجية لعصرنة هياكلها التنظيمية والتشريعات الجبائية لها، إذ ارتكز برنامج العصرنة على محورين أساسين هما:

#### 1.2.3 إصلاح هياكل الإدارة الجبائية

لقد تم استحداث هياكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية للإدارة الجبائية تمثلت في:

#### -مديرية كبريات المؤسسات DGE

تم إنشاء مديرية كبريات المؤسسات على مستوى الجزائر العاصمة كخطوة أولى نحو الانتقال من الهيكل التنظيمي القديم والانتقال للنظام الجديد الذي يعوض نظام الاختصاص الإقليمي بالاختصاص النوعي، استجابة لانشغالات المكلفين بالضريبة الخاصة بتحسين نوعية الخدمات المقدمة لهم وتبسيط الإجراءات الإدارية ووضع جهاز متكامل للتسيير المعلوماتي للضريبة.

ويندرج مسار مديرية كبريات المؤسسات بموجب المادة 32 من قانون المالية لسنة 2002 في إطار البرنامج الشامل لتحديث الإدارة الجبائية سواء من الناحية التنظيمية أو العملية، وهي تهتم بتسيير الملفات الجبائية التي يفوق رقم أعمالها 100 مليون دينار جزائري.<sup>12</sup>

**-مركز الضرائب CDI**

تم إنشاؤه بموجب قانون المالية لسنة 2003 لاسيما المواد 31-32، حيث يختص بتسيير ملفات المكلفين الخاضعين للضريبة حسب النظام الحقيقي الذين لا يقل رقم أعمالهم عن 15.000.000.00 دج.

الهدف من انشاء هذا المركز هو:<sup>13</sup>

- تخفيض عدد المصالح القاعدية؛

- توحيد وتجميع المعاملات الضريبية لنفس المكلف في ملف واحد؛

- استغلال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال لتسهيل عملية التواصل مع المكلفين بالضريبة؛

- إنشاء مصلحة الإعلام والاتصال لتسهيل وتبسيط الإجراءات الجبائية للمكلفين بالضريبة وتحسين العلاقة معهم.

**-المركز الجوارى للضرائب CPI**

يمثل إنشاء المركز الجوارى للضرائب المرحلة النهائية لعملية تحديث واسعة لإدارة الجبائية وواجهة جديدة لها التي تبنت مهمة أساسية لضمان أحسن نوعية الخدمة للمكلفين بالضريبة من خلال تبسيط وتنسيق وتحديث الإجراءات.<sup>14</sup> وهو مكلف بتسيير الملفات الجبائية التي يقل رقم أعمالهم السنوي عن 15.000.000.00 دج يختص هذا المركز بتسيير ملفات المكلفين بالضريبة التابعين للنظام الجزائي ويمثلون 05% من الإيرادات الجبائية.

**2.2.3 إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإدارة الجبائية**

يعتبر إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على مستوى الإدارة الجبائية مرحلة هامة في مواصلة برنامج العصرية، وهي تتطلب تكييف التشريع الجبائي من أجل التوجه نحو التقنيات غير المادية وتأطير التسيير الإلكتروني للعمليات الجبائية.<sup>15</sup>

وبالفعل قامت المديرية العامة للضرائب في إطار برنامج التحديث بالتعاقد مع شركة اسبانية **SITEMAS-INDRA** قصد اقتناء ووضع نظام معلوماتي جبائي **SAP**، الذي يشكل أحد الركائز الأساسية لعصرية الإدارة الجبائية.

إن تطبيق هذا النظام المعلوماتي على مستوى مصالح المديرية العامة للضرائب يهدف إلى تحقيق النجاعة من خلال:<sup>16</sup>

- المساهمة في تخفيض الحصص التي تمثل مستحقات ضريبية لإدارة الجبائية لدى المكلف بالضريبة والتي يصعب تحصيلها وبالتالي زيادة معدلات التحصيل الضريبي والحد من مشكل انعدام الثقافة الجبائية التي تعاني منه الإدارة الجبائية.

- الإلمام الشامل بالمكلفين بالضريبة كل حسب وضعيته الخاصة أو خصوصياته.

- تعزيز الثقافة الجبائية لدى المكلفين بالضريبة من خلال اعتماد تقنية التحصيل الإلكتروني.

- التكفل السريع بانشغالات المجتمع الضريبي سواء تعلق الأمر منها بالانشغالات الجبائية أو الانشغالات الخاصة بحسن الاستقبال وتحسين نوعية الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الجبائية.

- المعالجة السريعة والفعالة لكم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة وفي ان واحد.
- سهولة وسرعة التعرف واكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يثب ارتكابهم للغش والتهرب الضريبي والذين يخلون بالتزاماتهم الجبائية.

#### 4. عصرنة الإدارة الجبائية كأداة لكسب رضا المكلفين بالضريبة وتحسين علاقاتها بهم

يعتبر تحسين علاقة الإدارة الجبائية مع المكلفين بالضريبة، نوعية الخدمة المقدمة محور هام من برنامج عصرنة الإدارة الجبائية بوضع المكلف بالضريبة في مركز اهتماماتها، حيث تسعى الإدارة الجبائية إلى تقديم أفضل خدمة والاستجابة على نحو أكثر فعالية لمطالبه.

#### 1.4 تبسيط إجراءات عمل الإدارة الجبائية كأهم وسيلة لتحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة

تواجه الإدارة الجبائية اليوم تحديا كبيرا يتمثل في التخفيف من مستوى تعقيد الإجراءات الإدارية قصد الاستجابة للتطلعات الأولية للمكلفين بالضريبة فيما يخص تبسيط الإجراءات الإدارية دون أن يكون ذلك على حساب فعالية التسيير العمومي.

#### 1.1.4 تبسيط الإجراءات الإدارية لفائدة المكلفين بالضريبة

- إجراءات مختلفة عند تسليم الوثائق الجبائية: قصد تبسيط وتخفيف الإجراءات المتعلقة بالوثائق الجبائية، قامت المديرية العامة للضرائب بتبسيط إجراءات فيما يخص فتح ملف جبائي وتوقيفه وكذا الأمر بالنسبة لتسليم الوثائق الجبائية وهذا كخطوة أولى نحوى الاستغناء عن الطابع الورقي للملف الجبائي والتحول نحو الملف الجبائي الرقمي<sup>17</sup>. ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول 1: تبسيط الإجراءات الإدارية لفائدة المكلفين بالضريبة عند تسليم الوثائق الجبائية

الإجراءات الإدارية	عدد الوثائق المطلوبة في السابق قبل العصرنة	عدد الوثائق المطلوبة حاليا بعد العصرنة
فتح ملف أشخاص طبيعيين	09	04
فتح ملف أشخاص معنويين	11	06
توقيف ملف النشاط	07	02
ملف نظام المزاي الجبائية	15	03
مستخرج من جدول الضرائب	03	01

المصدر: [www.mfdgi.org.dz/.../pdf/demarche](http://www.mfdgi.org.dz/.../pdf/demarche)

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن الإجراءات الإدارية المعمول بها في السابق أي قبل عصرنة الإدارة الجبائية كانت أكثر تعقيدا حيث كان يتطلب من المكلف بالضريبة تقديم من 09 إلى 11 وثيقة من أجل فتح ملف جبائي على مستوى مفتشية الضرائب، لكن مع استحداث الهياكل الجديدة انخفضت عدد الوثائق المطلوبة إلى 04 وثائق بالنسبة للأشخاص الطبيعيين و06 وثائق بالنسبة للأشخاص المعنويين. أما بالنسبة لتوقيف ملف النشاط فقد كان يتطلب تقديم 07 وثائق إلى مستوى مفتشيات الضرائب لينخفض إلى 02 وثيقة على مستوى الهياكل الجديدة

لإدارة الجبائية، ولقد جاءت هذه الإجراءات الجديدة قد جاءت لحل مشكل كبير كان يتخبط فيه المكلفين بالضريبة الراغبين في وضع حد لنشاطاتهم التجارية.

- الإجراء الجديد للترقيم (رقم التعريف الجبائي): بغية تفعيل عمل الإدارة الجبائية، تم إنشاء ما يسمى برقم التعريف الجبائي بموجب قانون المالية لسنة 2006، حيث يجب إظهار رقم التعريف الجبائي خلال كل معاملة تجارية أو مالية لتبرير التواجد الجبائي<sup>18</sup>، وهو إجراء إداري جديد يمكن المديرية العامة للضرائب من إصدار شهادة الترقيم حيث يتم منح رقم التعريف الجبائي في غضون 48 ساعة التي تلي إيداع الطلب.

#### 2.1.4 استقبال مستخدمي الإدارة الجبائية

يعتبر استقبال المكلفين بالضريبة من طرف الإدارة الجبائية من أهم الإجراءات المتبعة لتحسين علاقتها بهم من خلال طرح مختلف منشغالاتهم حول الضريبة وتوضيح أسباب تكليفهم، كما يعمل هذا الإجراء على تصحيح الأخطاء الواقعة سواء من قبل الإدارة الجبائية أو المكلف بالضريبة<sup>19</sup>، والجدول التالي يوضح ذلك:

#### الجدول 2: استقبال مستخدمي الإدارة الجبائية على مستوى كبريات المؤسسات وبعض مراكز الضرائب

البيان/السنوات	2010	2011	2012	2013	2014
الاستقبال الشخصي	930166	1.200428	1225139	1115179	1240922
الاستقبال عبر الهاتف	160780	96376	98387	89741	138291
المراسلات الكتابية	19473	16430	12197	15478	16129
البريد الإلكتروني	436	595	495	825	1059
النسبة من المجموع	%0.27	%0.04	%0.04	%0.06	%0.07
المجموع	1056855	1313829	1247218	1221223	1396401

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على إحصائيات المديرية العامة للضرائب [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz)

بناء على التعليم رقم 580 والمتعلقة بالقواعد الجديدة وإجراءات تحسين علاقة الإدارة الجبائية مع المستخدمين، يتبين لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة استخدام البريد الإلكتروني من إجمالي استقبال الإدارة الجبائية ضئيلة لحد ما خلال كل السنوات الخمس ولم تتعدى نسبة 01% مما يفسر لعدم اكتراث المكلفين بالضريبة لاستخدام البريد الإلكتروني فيما يخص الاستفسارات وطرح القضايا إلا من خلال الاستقبال بالهاتف والذي يمثل النسبة العالية وتليه المراسلات الكتابية

#### 2.4 مرجعية نوعية الخدمة طموح أساسي لتحسين استقبال المكلفين بالضريبة

بموجب إنشائه طبقا للتعليم 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 مجموع معايير داخلية وخارجية التي يجب أن يلتزم باحترامها أعوان الهياكل الجديدة (مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب)<sup>20</sup>.

#### 1.2.4 أهداف مرجعية نوعية الخدمة

تهدف مرجعية نوعية الخدمة إلى تحقيق الأهداف التالية:<sup>21</sup>

- جعل من نوعية الخدمة أولوية إستراتيجية للإدارة الجبائية؛
- 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 منتظم.

الجدول 3: احصائيات تتعلق بمرجعية نوعية الخدمة المقدمة بمديريات كبريات المؤسسات ومراكز الضرائب

البيان/ السنوات	2012	2013	2014	2015
نسبة احترام ظروف الدخول إلى مصالحنا	53.29%	85.60%	97.06%	76.67%
نسبة التكفل بالمكلفين بالضريبة	90.58%	97.88%	99.50%	99.30%
نسبة نوعية الخدمة المؤداة	66.40%	72.32%	71.96%	73.03%
نسبة احترام الآجال	69.08%	75.46%	74.33%	63.33%
نسبة الاضغاء المخصصة للمكلفين بالضريبة	73.16%	65%	88.60%	68.64%
المؤشر الإجمالي لنوعية الخدمة	72.21%	79.82%	80.59%	73.43%

المصدر: [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz) pc le 24/04/2021

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن كل النسب تبدو جيدة على العموم وهذا ما تثبته نسب المؤشر الإجمالي لنوعية الخدمة المقدمة للمكلف والتي تتراوح ما بين 72.21% كحد أدنى إلى 80.59% كحد أقصى مما يدل على مدى جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.

3.4 تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجبائية من أجل تحسين نوعية الخدمة

1.3.4 إحداث موقع إلكتروني للإدارة الجبائية كنافذة معلومات للمكلف بالضريبة

قامت الإدارة الجبائية في سياق العصرنة باستحداث مجموعة من التقنيات لرقمنة المكلف بالضريبة ومن بينها إحداث موقع إلكتروني للإدارة الجبائية يعتمد أساسا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدخال تقنية الإعلام الآلي، حيث يسمح هذا الموقع بتقديم كافة المعلومات الجبائية للمكلفين بالضريبة من قوانين جبائية، المالية ومختلف المعلومات الجبائية<sup>22</sup>، ويمكن توضيح هذا في الجدول التالي:

## الجدول 4: إحصائيات خاصة بالموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب

البيان/السنوات	التلاني الأخير 2014	2015	2016	المجموع
عدد الزيارات	77242	428366	728279	1233887
عدد الصفحات التي تم تصفحها	323477	1596471	2326234	4266182

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على موقع المديرية العامة للضرائب [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz)

من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن عدد الزيارات وحتى عدد الصفحات التي تم تصفحها من طرف المكلفين بالضريبة ضئيلة مقارنة بعددهم الذي يملك رقم التعريف الجبائي على مستوى الإدارة الجبائية وهذا ما يدل على تفضيل المكلفين بالضريبة التنقل شخصيا إلى الإدارة الجبائية وذلك من أجل طرح انشغالهم والحصول على الجبائية مباشرة بدلا من استخدام الموقع الإلكتروني الخاص بالإدارة الجبائية.

#### 2.3.4 استحداث النظام المعلوماتي الجديد "جبائتك"

باشرت المديرية العامة للضرائب على وضع حيز التنفيذ النظام المعلوماتي كأحد أولوياتها الأساسية بالاعتماد على تكنولوجيا مبتكرة والارتكاز على إجراءات مبسطة من شأنها أن تسمح بتعزيز كفاءة الإدارة وحوكمتها بهدف زيادة المردودية الجبائية وتحسين خدماتها وتلبية الاحتياجات العملية للمكلفين بالضريبة.

ومن بين أنظمة المعلومات التي استحدثتها المديرية العامة للضرائب نجد النظام المعلوماتي الجبائي "جبائتك" والذي يعتبر خطوة هامة بالنسبة للإدارة الجبائية، وقد تم تحقيقه بفضل تعزيز القاعدة التكنولوجية وترقية الخدمات عن بعد وتحسين ظروف المؤسسات وتعزيز التحضر الجبائي<sup>23</sup>.

في هذا السياق فتحت المديرية العامة للضرائب نافذة مخصصة للمكلفين بالضريبة تسمح لهم القيام بتصريحاتهم

الجبائية الشهرية عبر الموقع التالي: [www.jibayatic.dz](http://www.jibayatic.dz)

وفي الأخير تم وضع نظام المعلوماتية "جبائتك" الذي يعتمد على التشغيل الآلي ورقمنة الإجراءات الإدارية من خلال تقديم خدمات عن بعد للتصريح ودفع الضرائب والرسوم.



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على موقع المديرية العامة للضرائب [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz)

تعتبر بوابة التصريح الإلكتروني حلا يسمح للمكلفين بالضريبة بما يلي:<sup>24</sup>

- تجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية؛
- الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع؛

- تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزماته الجبائية؛
- الدفع عن طريق الانترنت لضرائبه ورسومه؛
- الولوج إلى استمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها.

#### 4.4 المحرر الجبائي

من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، قامت الإدارة الجبائية باستحداث تقنية جديدة تعرف بتقنية المحرر الجبائي وهذا بموجب قانون المالية لسنة 2012، إذ يعتبر هذا الإجراء جزءا من برنامج عصرنة الإدارة الجبائية. إن فحوى هذا الإجراء يتمثل في إعطاء الحق للمكلف بالضريبة من أجل استجواب الإدارة الجبائية على مسألة إزاء نص جبائي وذلك من خلال تحرير طلب من المكلف يرسل إلى الإدارة الجبائية حول أي قانون أو نص جبائي، وتتعهد هذه الأخيرة بالرد على هذا الطلب في غضون أربعة أشهر ابتداء من تاريخ استلامها الطلب.<sup>25</sup>

#### 1.4.4 تعريف المحرر الجبائي

لقد عرف المشرع الجبائي الجزائري المحرر الجبائي على أنه " قرارا قطعيا تتخذه الإدارة الجبائية التي لجأ عليها المكلف بالضريبة حسن النية، ويشكل هذا المحرر ردا واضحا ونهائيا على طلب المكلف بالضريبة الذي يريد معرفة الأحكام الجبائية المطبقة في وضعيته بالنظر إلى التشريع الجبائي المعمول به"<sup>26</sup>

#### 2.4.4 الأشخاص المستفيدون من هذا الضمان الجديد

- يستفيد من قرار المحرر الجبائي في المقام الأول الشركات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات والتمثلة في:<sup>27</sup>
- الشركات العاملة في قطاع المحروقات الخاضعة للقانون رقم 86-14 المؤرخ في 19 أغسطس 1986، المعدل والمتمم؛
  - الشركات المقيمة بالجزائر، العضوة في جمعيات أجنبية وكذا تلك التي لا تتوفر على إقامة مهنية دائمة بالجزائر، كما هي مذكورة في المادة 156-1 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة؛
  - شركات رؤوس الأموال وشركات الأشخاص التي اختارت النظام الجبائي لشركات رؤوس الأموال كما هو منصوص عليه في المادة 136 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة والتي يفوق أو يساوي رقم أعمالها السنوي مبلغا محددًا بموجب قرار من وزير المالية؛
  - جمعيات الشركات القانونية أو الفعلية عندما يفوق أو يساوي رقم الأعمال السنوي لإحدى الشركات الأعضاء مبلغا محددًا بموجب قرار من وزير المالية.

## 5. خاتمة

إن النظام الضريبي الأمثل هو الذي يعبر عن حالة انسجام بين الإدارة الضريبية والمكلف بالضريبة وهذا من خلال سن قوانين وتشريعات ضريبية جيدة وملائمة، ولكن في الكثير من الأحيان لا تنسجم هذه المكونات مع بعضها نظرا للصراع الذي يطبع بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة ومرد هذا الصراع يعود إلى أسباب متنوعة منها ما يتعلق بالتشريع الضريبي والذي يغيب عنه عنصر العدالة والمساواة، ومنه ما يعود إلى نظرة المكلف بالضريبة تجاه الإدارة الجبائية معبرا عن رفضه للضريبة في حد ذاتها، ففي جميع الدول تسعى الإدارة الجبائية إلى توسيع الوعاء الضريبي والرفع من التحصيل الضريبي بشتى الوسائل دون مراعاتها للأثر السلبي الذي ينجم عن ذلك اتجاه المكلف بالضريبة

ولما كان التحصيل الضريبي مرتبط مباشرة بالمكلف بالضريبة، كان لزاما على الحكومة الجزائرية التكفل به وهذا ما تجسد مؤخرا من خلال برنامج عصرنة الإدارة الجبائية عن طريق سن قوانين وتشريعات ضريبية وكذا إنشاء هيكل جديدة بغية تقريب المواطن للإدارة الجبائية وتحسين علاقتها بهم، بالإضافة إلى التدابير الجديدة المتعلقة بتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين كتحسين الاستقبال وتسهيل عمليات التصريح الجبائي.

وعليه من خلال بحثنا توصلنا للنتائج التالية:

- لقد كانت تهدف الحكومة من وراء عصرنة الإدارة الجبائية إلى توسيع الوعاء الضريبي عن طريق تخفيض ظاهري الغش والتهرب الضريبي الذي سيؤدي إلى تعظيم عائدات الخزينة العمومية
- إن التدابير التي جاءت لعصرنة الإدارة الجبائية وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة لم تشمل جميع المكلفين، فهي تقتصر في الغالب على المكلفين التابعين لمديرية كبريات المؤسسات
- تهدف الإدارة الجبائية من خلال برنامج عصرنة هيكلها إلى تقليل معاناة المكلفين وتحسين الخدمة المقدمة إليهم وهذا ما يؤدي إلى تعزيز العلاقة بينه وبين الإدارة الجبائية.
- لا تزال نسبة استخدام البريد الإلكتروني إلى مجموع استقبال مستخدمي الإدارة الجبائية بعيدا كل البعد مقارنة باستخدام الهاتف والمراسلات الكتابية.
- وفي محاولة لتطوير تحسين العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلف، نقترح التوصيات التالية:
- الرفع من درجة الوعي وثقافة المواطن لدى المكلفين بالضريبة من خلال إبراز دور المكلف في بناء الوطن وذلك باستخدام جميع الوسائل التربوية
- رفع التنسيق بين الوحدات المشكلة للإدارة الجبائية من أجل تقليل الأخطاء التي يقع فيها أعوان الإدارة الجبائية وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة.
- تكوين عمال الضرائب في مجال الإعلام الآلي والمعلوماتية من أجل ضمان نجاح الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية.

## 6. قائمة المراجع:

- 1- زعزوعة، فاطمة. (2013/2012). الحماية القانونية الممنوحة للأشخاص الخاضعين للضرائب. أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة أبوبكر بلقايد تلمسان، الجزائر، ص 16
- 2- د. إدوارد، ناشد نشأت. (2008). ربط الضريبة على الدخل، دار النهضة العربية، القاهرة. ص 14. نقلا عن بلعوجة، حسينة. (2017/2016). العلاقة بين المكلف والإدارة الضريبية في الجزائر. أطروحة دكتوراه ل م د في العلوم التجارية تخصص محاسبة وجباية، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان، الجزائر، ص 250.
- 3- زناتي، فريدة. (2012/2011). العلاقة القانونية بين المكلف وإدارة الضرائب. رسالة ماجستير شعبة الحقوق والعلوم السياسية تخصص إدارة ومالية، جامعة محمد بوقرة-بومرداس، الجزائر، ص 13.
- 4- برحماني، محفوظ. (2006) الإطار القانوني والتنظيمي للضريبة العقارية في التشريع الجزائري. رسالة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق، جامعة البليدة، الجزائر، ص 121.
- 5- بلعوجة، حسينة. (2017/2016). العلاقة بين المكلف والإدارة الضريبية في الجزائر-العوامل المؤثرة على سلوك المكلف تجاه الإدارة الضريبية والضريبة في حد ذاتها-. أطروحة دكتوراه ل م د في العلوم التجارية تخصص محاسبة وجباية، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان، الجزائر، ص 253.
- 6- غريبي، محمد. (2020). الشفافية الضريبية أداة لتعزيز الثقة بين المكلف والإدارة الضريبية. مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، ص 995.
- 7-patrice puyperoux.(2014). La relation de confiance entre l'administration fiscale et les entreprises, rapport présenté et adopté le 6 novembre, Paris, France, 12-13.
- 8-patrice puyperoux, même référence, p 14.
- 9- نجاة، نوى. (2017). كيفية تعزيز ثقافة المواطنة الضريبية لدى الممولين في الجزائر. مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01، العدد 16، الجزائر، ص ص 326-327.
- 10- طلحة، مختار، رحماني، أحمد. (2019). قياس أثر إصلاح هياكل الإدارة الجبائية على جودة الخدمة العمومية. مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 04، العدد 3، الجزائر، ص ص 136-137.
- 11- قاسمي، محمد. (2019/2018). عصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تفعيل السياسة الجبائية - دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 2006-2018. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة البليدة 02، الجزائر، ص ص 188-192
- 12- أحسن، زكي، عماري، سمير. (جوان 2020). واقع وأفاق عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر. مجلة أرساد الدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 3، العدد 1، ص ص 25-26.
- 13- طلحة، مختار، رحماني، أحمد. مرجع سبق ذكره، ص 137.
- 14- la lettre de DGI. (2013). le centre proximité des impôts pour une meilleur prise en charge des petits contribuables, bulletin d'information de la DGI N°71, p01.
- 15- la lettre de la DGI. (2014). séminaire sur le système d'information -vers une administration électronique, bulletin d'information de la DGI N°73, p 04.
- 16- la lettre de la DGI, même référence, p 02.
- 17- la lettre de la DGI. (2013). simplification des démarches administratives vers une réforme du service public, bulletin d'information de la DGI N°69, p 02.

18-la lettre de la DGI, même référence, p02

19-أحسن، زكي، عماري، سمير. مرجع سبق ذكره، ص 30 (بتصرف).

20-le Référentiel Qualité de service, une ambition forte d'amélioration de l'accueil des contribuables

Consulté le site web : <https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/espace-informations/45-le-referentiel-qualite-de-service-une-ambition-forte-d-amelioration-de-l-accueil-des-contribuables>,

Vue le 24/02/2021 a 22 :21h.

21-le Référentiel Qualité de service, une ambition forte d'amélioration de l'accueil des contribuables

Consulté le site web : <https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/espace-informations/45-le-referentiel-qualite-de-service-une-ambition-forte-d-amelioration-de-l-accueil-des-contribuables>,

Vue le 24/02/2021 a 22 :45h

22-رمادلية، عبد الله سفيان. (26-27 نوفمبر 2018). مداخلة بعنوان دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر - رقمنة الإدارة الضريبية نموذجاً. المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني واقع - تحديات - آفاق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

23-la lettre de la DGI. (2017). le lancement du nouveau système d'information de la DGI « Jibaya'tic », bulletin d'information de la DGI N°85, p 01.

24-la lettre de DGI, même référence, p03.

25-la lettre de la DGI. (2012). le rescrit fiscal: un instrument pour améliorer la sécurité juridique des entreprises, bulletin d'information de la DGI N°63, p 01.

26-قسايسية، عيسى. (2017). المحرر الجبائي في القانون الجزائري. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية،

المجلد 54، العدد 03، ص ص 317-318

27-la lettre de la DGI.(2017). Référence précédemment citée, p01.