

## رقمنة الادارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

### -الادارة الجبائية نموذجاً-

د/ بودالي محمد م.ج. تندوف

د/بوشنب موسى ج. بومرداس

### الملخص

إن الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات عرفت في العشرية الأخيرة تطوراً غير مسبوق، ما دفع الدول والحكومات إلى ضرورة عصرنة إدارتها بما يتماشى مع هذا التطور، لذلك أصبح لزاماً ويات من الضروري الاهتمام بموضوع رقمنة الإدارة، والإدارة الالكترونية كما يحلو للبعض تسميتها، لما يكتسبه من أهمية وارتباطه بالخدمة العمومية خاصة وأنه أساس تطويرها بما يؤسس لإرساء نظام الحكم الراشد في البلد.

تعتمد الإدارة الالكترونية في أعمالها ومعاملاتها مع الأفراد والمنظمات على الوسائل الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاسيما منها شبكة الانترنت، وسائل الإعلام الآلي والفاكس وغيرها، وذلك من أجل السرعة في التنفيذ وتخفيض التكاليف، وسوف نحاول من خلال هذه الورقة إبراز دور الرقمنة في تطوير وتحسين الخدمة العمومية وذلك بالإسقاط على الإدارة الجبائية في الجزائر وهذا بعد التطرق للمفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية وبالخدمة العمومية وبعدها نستعرض تجربة الإدارة الجبائية في هذا المجال.

**الكلمات الدالة:** الإدارة الالكترونية; الإدارة الجبائية; الحوكمة الالكترونية; الرقمنة; التصريح الإلكتروني; الضرائب والرسوم; مديرية كبريات الشركات; المكلف بالضريبة;

## Le résumé

la dernière décennie a connu une révolution énorme dans le Domain des technologies de l'information et de la télécommunication, en effet il est devenu impératif voir nécessaire aux gouvernements des pays de moderniser leurs services administratifs. Notamment qu'il Ya une relation très étroite entre la numérisation de l'administration et les usagers des services publics.

L'administration électronique est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les administrations et les institutions publiques, Nous allons essayer à travers cette étude de mettre en évidence le rôle de l'administration électronique comme outil de développement et d'amélioration des services publics, on prend le cas de l'administration fiscale en Algérie, Nous aborderons d'abord les concepts liés à l'administration électronique et le service public, Ensuite, nous prenons l'expérience de l'administration fiscale.

Mots clés : L'administration électronique ; L'administration fiscale ; le service publique ; la gouvernance électronique ; la numérisation ; la télé déclaration ; les impôts, les taxes ; le contribuable ; direction des grandes entreprises ;.

## مقدمة

يتوقف المفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية على ضرورة الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات كالأنترنيت وشبكات الحاسب الآلي وغيرها، وذلك من أجل الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة وتقديم الخدمات في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة. وعلى هذا الأساس اتجهت معظم الدول نحو رقمته الإدارة، عن طريق إصدار مجموعة من المشاريع التمهيديّة كحوسبة

الحكومة، والحوكمة الإلكترونية وغيرها من المشاريع بغية تحقيق الكفاءة والفعالية في نشاطاتها من جهة وتحسين الخدمات العمومية من جهة أخرى.

إن المجهودات المبذولة في إطار إصلاح النظام الجبائي في الجزائر لم يكن متعلقا فقط بالجانب الفني، كسن قوانين جديدة تمس معدلات الضريبة وكيفية فرضها والأجال المتعلقة بالدفع والتحصيل، وإنما تفتنت الحكومة مؤخرا الى أهمية الجانب التنظيمي فقامت بدعم الإصلاح من خلال استحداث هياكل جديدة تسهر على تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين، كما أرفقته بمجموعة من التدابير الرامية الى عصنة الادارة وهذا من خلال رقمنتها وتسهيل عمليات التصريح والدفع وتحسين استقبال المكلفين

### إشكالية البحث

مما سبق يمكن طرح السؤال الآتي: إلى أي مدى يمكن لرقمنة الإدارة الجبائية أن تحسن من جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة؟

### الأسئلة الفرعية:

من أجل الإجابة على إشكالية البحث سنقوم بصياغة السؤالين الآتيين:

- ماهي أهم التدابير التنظيمية والإجراءات الإلكترونية التي استحدثتها الإدارة الجبائية لتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين؟
- هل الإجراءات الإلكترونية المستحدثة تصب في صالح الإدارة أم في صالح المكلف بالضريبة؟

### فرضيات البحث

بغية الإجابة على الإشكالية و الأسئلة الفرعية نقوم بصياغة فرضيات البحث كما يلي:

- قامت الإدارة الجبائية في السنوات الأخيرة باستحداث مجموعة من التقنيات الإلكترونية مست المكلف بالضريبة والإدارة.
- إن الإجراءات الإلكترونية المستحدثة تصب في مصلحة الإدارة والمكلف في أن واحد.

**المحور الأول: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر**

**أولاً: الإدارة الإلكترونية**

### **1. تعريف الإدارة الإلكترونية**

هناك عدة تعاريف للإدارة الإلكترونية نورد أهمها فيما يلي:

**التعريف الأول:** تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً".<sup>1</sup>

**التعريف الثاني:** تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنت وشبكات الاتصال؛ حيث تميل أكثر إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاءة في استخدام مواردها.<sup>2</sup>

**التعريف الثالث:** الإدارة الإلكترونية هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني، والتحويلات الإلكترونية للأموال، والتبادل الإلكتروني للمستندات، والفاكس والنشرات الإلكترونية؛ من أجل توفير أمثل للوقت والمال والجهد.<sup>3</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا بديل جديد للإدارة التقليدية، فهي تعتمد في أعمالها ومعاملاتها مع الأفراد والمنظمات على خليط متجانس من الوسائل الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاسيما منها شبكة الأنترنت، وسائل الإعلام الآلي والفاكس وغيرها، وذلك من أجل اختصار الوقت في التنفيذ وتخفيض التكاليف.

## 2- التقنيات المستخدمة في مجال الإدارة الإلكترونية

يمكن حصر أهم العناصر المستخدمة في مجال الإدارة الإلكترونية فيما يلي:<sup>4</sup>

### 1.2- نظم المعلومات الإدارية

يقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة أو وظائف محددة وهي غالبا الأعمال الروتينية اليومية التي تقوم بها دائرة حكومية ما، مثل الاتصالات الإدارية، إدارة الملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة، نظم شؤون الموظفين وغيرها. وقد ظهر خلال السنوات الأخيرة ما يعرف بالنظم المتكاملة ويقصد بها النظم التي تتكون من عدة نظم فرعية تتكامل فيما بينها بحيث تكون في النهاية نظاما شاملا لجميع وظائف الدائرة.

في الغالب لا تجد كثير من الدوائر نظم متكاملة تلبى احتياجاتها كما تريد، وبالتالي تلجأ إلى تصميم نظم خاصة بها. في هذه الحالة يجب على الدائرة مراعاة المعايير القياسية قدر الإمكان حتى تستطيع التكامل مع التقنيات الأخرى مثل الانترنت. وتجدر الإشارة هنا إلى أن تلك النظم سواء النظم الجاهزة أو المطورة محليا يجب أن تكون سهلة الاستخدام ويكون انسياب العمل (workflow) سلسا ومنطقيا.

### 2.2- تقنيات الأرشفة الإلكترونية

تستخدم المساحات الضوئية (السكرانر) لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه وتبادله عبر الشبكات المحلية أو الانترنت. ويستخدم لهذا

الغرض ماسحات سريعة جدا تعادل سرعة آلات تصوير المستندات تقريبا. وتكون مرتبطة عادة بنظام للأرشفة الإلكترونية يقوم بتخزين الوثائق وفهرستها بطريقة تمكن من استرجاعها عند الحاجة لها.

### 3.2- نظم إدارة المحتويات

هي برامج تتركب في مواقع الأنترنت لتسهل عملية إدارة المعلومات (المحتويات). وتستخدم تلك النظم قواعد بيانات لتخزين جميع المعلومات، إضافة إلى القوالب الجاهزة وذلك لإنتاج صفحات ويب ديناميكية تكون في النهاية موقعا متكاملًا. وعليه يمكن إضافة المحتويات إلى الموقع بسرعة وبواسطة أشخاص ليس لديهم خلفية عن تقنيات الويب، وتخرج تلك المحتويات في شكل متناسق واحترافي عندما تتصفح بواسطة برامج تصفح الأنترنت.

### 4.2- البوابات

هي مواقع تستخدم نظام أو عدة نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطيع المراجع الدخول عن طريقها إلى أغلب الخدمات التي تقدمها مباشرة من بيته أو مكتبة. وكمثال على ذلك حكومة دبي الإلكترونية <http://www.dubai.ae>

### 5.2- النماذج الإلكترونية

هي نماذج الكترونية تفاعلية تتاح عبر الأنترنت تسمح بإدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل طرف (المواطن مثلا) ومن ثم إرسالها للطرف الثاني (الوزارة مثلا) لتدخل إلى نظام ما يقوم بمعالجتها إلكترونيا.

يمكن تطبيق مفهوم النماذج الإلكترونية على العمليات النمطية بين الجهات الحكومية سواء كان ذلك على شكل نماذج مطبوعة تقرأ آلياً، أو ملفات إلكترونية ترسل بشكل آمن وتقرأ آلياً.

## 6.2- نظام الدفع الإلكتروني

هناك طرق عديدة للدفع على الإنترنت مثل بطاقات الائتمان وغيرها، وفي مجال الحكومة الإلكترونية يمكن توظيف تلك الطرق وتطويرها للتوافق مع احتياجات القطاعات الحكومية، وقد قامت مؤسسة النقد العربي السعودي بتطوير نظام سداد للمدفوعات لخدمة التعاملات المالية للحكومة الإلكترونية.

## 7.2- محركات البحث

هي عبارة عن أدوات يمكن عن طريقها البحث في كامل الموقع واسترجاع المعلومات. وتعد محركات البحث من نماذج نظم الاسترجاع الحرة التي تعتمد على الكلمات المفتاحية للدلالة على موضوع البحث. ويمكن لمحركات البحث أن تشمل جميع النصوص التي يحتويها الموقع، مما يوسع نطاق البحث ويزيد من كفاءة الاسترجاع .

## 8.2- واجهات المستخدم التفاعلية وتصميم الموقع

يلعب تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دورا كبيرا في نجاح الموقع. حيث تساعد المستفيد في الوصول المباشر والسريع إلى المعلومات المطلوبة

### ثانيا: الخدمة العمومية

#### 1. مفهوم الخدمة العمومية

يعبر مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية عن تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات للأفراد من طرف الجهات الإدارية الحكومية، ويمكن التركيز في تعريفنا للخدمة العمومية على محورين أساسيين هما:<sup>5</sup>

#### 1.1 - مفهوم الخدمة العمومية كعملية

تمثل الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، فبالنسبة

للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

- الأفراد: حيث يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة.

- الموارد: يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء أحد أهم أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات وغيرها.

- المعلومات: تمثل المعلومات أحد أهم أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة لذلك يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، حيث يعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## 2.1 - مفهوم الخدمة العمومية كنظام

من زاوية مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام يترتب على عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة انتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

- نظام تسليم الخدمة وفقا لهذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

## 2. نظم وأنواع الخدمة العامة

تقسم نظم الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين:<sup>6</sup>

**1.2- نظام الخدمة العامة المفتوحة:** ينظر للوظيفة في النظام المفتوح إلى أنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة اقتصادية ، زراعية وتجارية ، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

يمكن الإشارة أن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة، بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، حيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى كتيب المهام.

يمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بعدة خصائص تتمثل في: البساطة، مرونة النظام واقتصادية النظام.

**2.2 - نظام الخدمة العامة المقفلة:** غالبا ما تقوم الإدارة وفق هذا النظام بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات ، و اكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات.

### المحور الثاني: الإدارة الجبائية الإلكترونية في الجزائر

أولاً: التدابير التنظيمية لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين في الجزائر

#### 1. تطوير هياكل الاستقبال

تعتبر عصره هياكل الإدارة الجبائية من الناحية التنظيمية خطوة مهمة في عمليات الإصلاح لأن هذا سيساعد على رفع الأداء بالنسبة لأعوان الضرائب ومن جهة أخرى سيدعم الثقة بين الإدارة الجبائية والمكلف ويجعل

منه زبونا للإدارة مما يرفع من الوعي لدى المكلف بالضريبة و تفادي ظاهرة التهرب الضريبي.

لقد تم إنشاء مديرية كبريات المؤسسات، حيث كانت تغطي ما يزيد عن 2000 مؤسسة في الجزائر ، ولقد جاءت مديرية كبريات المؤسسات من أجل تحقيق هدفين أساسيين وهما : تسيير جبائي أمثل وتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة، تم بعدها كخطوة ثانية انشاء مراكز الضرائب وهي مراكز جاءت لتسيير الملفات الجبائية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة حيث أنه و إلى غاية الثلاثي الأول من سنة 2012 تم فتح إثني عشر مركزا للضرائب، وتحتوي هذه المراكز على ثلاث مصالح رئيسية قباضة و مصلحتين: مصلحة الرئيسية للتسيير، المصلحة الرئيسية للرقابة، المصلحة الرئيسية للمنازعات، القباضة، مصلحة الاستقبال والاستعلام وأخيرا مصلحة الإعلام الآلي والوسائل، كما تم انشاء بالموازاة مع هذه المراكز المراكز الجهوية (CPI) وهي عبارة عن مصلحة من مصالح المديرية العامة للضرائب مكلفة بتسيير ملفات المكلفون بالضريبة الخاضعون لنظام الضريبة الجزائرية الوحيدة (IFU)

إحداث مراكز الضرائب جاء لتجميع مختلف الوحدات الأساسية المشكلة للإدارة الجبائية في مركز واحد ،وهذا سوف يقلل من معاناة المكلفين بالضريبة و لن يجبرهم في كل مرة للتنقل من مصلحة إلى أخرى و سيسهل بذلك على المكلف التصريح الجبائي في الوقت المناسب مما يجنبه السقوط في هاجس غرامات التأخر عن الدفع ، من جهة أخرى فإن جمع مختلف المصالح في مركز واحد سيققل من الأخطاء التي تقع فيها الإدارة و يجعل الاتصال بين المصالح أسهل ما يكون إلى جانب هذا سيترتب عن تقليص عدد الوحدات أو المصالح القاعدية تخفيضا في تكلفة التسيير ، و هذا كله ينصب في هدف واحد و هو مكافحة التهرب الضريبي و إحصاء المكلفين بدفعها إحصاء دقيقا<sup>7</sup>.

## 2. مرجع نوعية الخدمة

إن مشروع مرجع نوعية الخدمة تم تأسيسه بناء على التعليمات الصادرة من المدير العام للضرائب في 07 جوان 2012، وهو عبارة عن أسلوب جديد للتعامل مع المكلفين بالضريبة، ولقد جاء لإرساء ثقافة الاستقبال وتحسين الخدمات المقدمة من طرف أعوان الضرائب الذين يتواجدون في الهياكل الجديدة (مراكز الضرائب، المراكز الجوية ومديرية كبريات الشركات)، فلقد جاء هذا المشروع لتغطية العجز في الخدمات التي كانت تقدمها الهياكل القديمة (المفتشية، القبضات والمديريات الولائية)، ومن مظاهر النقص في الخدمات العمومية نذكر:

- الخدمات السابقة لم تكن تستجيب لتطلعات المكلفين بالضريبة؛
  - الإجراءات الإدارية المعقدة التي كانت تميز الهياكل القديمة (المفتشية، القبضة، المديرية الولائية)؛
  - عدم وضوح المعايير الجبائية السبب الذي أدى الى ارتفاع عدد الشكاوي والغش في التصريح؛
  - التأخر الكبير في معالجة الشكاوي والمنازعات المقدمة من طرف المكلفين؛
  - السلطة التقديرية الممنوحة للإدارة الجبائية والتي تؤدي في بعض الأحيان الى التعسف والظلم؛
  - ضعف الخدمات الإلكترونية المقدمة للمكلفين.
- لذلك فإن مرجع نوعية الخدمة جاء لتدارك النقص في الخدمات التي كانت توفرها الهياكل القديمة لزيائنها، ولقد قدمت المديرية العامة للضرائب خمسة عشر تعهدا للمكلفين نلخصها فيما يأتي:

- تتعهد الإدارة الضريبية بإعلام المكلفين في كل مرة بشروط الولوج إلى الخدمات والاستقبال لدى مصالحها؛
  - توفير أعوان مؤهلين بغرض استقبال المكلفين؛
  - تسهيل الاجراءات وللأشخاص ذوي الحركات المحدودة؛
  - استقبال ملائم للأشخاص الذين يعانون من صعوبات؛
  - استقبال المكلفين بأدب وبيشاشة؛
  - تبسيط الإجراءات الإدارية وهذا من خلال تقليل الوثائق بالنسبة للمكلفين عندما يتقدموا بأي طلب لدى الإدارة؛
  - السهر على توفير الرفاهية والراحة في فضاءات الاستقبال؛
  - الالتزام باحترام السرية ومدة الانتظار؛
  - الحرص على مقروئية، وضوح وصحة الأجوبة المقدمة للمكلفين؛
  - الرد على البريد التقليدي المرسل في أجل 30 يوما؛
  - معالجة البريد الإلكتروني الوارد في ظرف لا يتعدى 03 أيام؛
  - الاستقبال الهاتفي حيث تم وضع مصلحة مختصة بالرد على أسئلة المكلفين عبر الهاتف أو توجيههم الى المصالح المعنية؛
  - الرد في أجل 20 يوما على كل الشكاوي والاقتراحات؛
  - القيام بالتقييم الدوري للخدمة وإعلام المكلفين بنتائجه
  - القيام باستبيان آراء المكلفين حول نوعية الخدمات وإظهار نتائجها على مستوى المصالح والموقع الإلكتروني<sup>8</sup>.
- ويبين الجدول الموالي أهم الاجراءات الجبائية التي تم تبسيطها لفائدة المكلفين بالضريبة:

جدول رقم 01 تبسيط الإجراءات الإدارية لفائدة المكلفين

الاجراءات الادارية	عدد الوثائق المطلوبة في السابق	عدد الوثائق المطلوبة حاليا
فتح ملف أشخاص طبيعيين	04	09
فتح ملف أشخاص معنويين	06	11
توقيف ملف النشاط	02	07
ملف نظام المزايا الجبائية	03	15
مستخرج من جدول الضرائب	01	03

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

من الجدول أعلاه نلاحظ بأن الإجراءات الإدارية المعمول بها في السابق كانت أكثر تعقيدا حيث كان يتطلب من المكلف بالضريبة تقديم من 09 الى 11 وثيقة من أجل فتح ملف جبائي على مستوى مفتشية الضرائب لكن مع استحداث مراكز الضرائب والمراكز الجوارية انخفضت عدد الوثائق المطلوبة الى 04 وثائق بالنسبة للأشخاص الطبيعيين و 06 وثائق بالنسبة للأشخاص المعنويين، فأصبح الشخص الطبيعي يحتاج فقط الى بطاقة الهوية، بطاقة الإقامة، عقد الملكية أو الكراء والسجل التجاري من أجل فتح ملف جبائي، أما بالنسبة لتوقيف ملف النشاط فيحتاج كذلك الى شهادة الوضعية الجبائية وشهادة الشطب من السجل التجاري دون مطالبة المكلف بدفع الديون، ولقد جاءت هذه الإجراءات الجديدة لحل مشكل كبير كان يتخبط فيه المكلفين الراغبين في وضع حد لنشاطاتهم التجارية، وهذا ما يفسر العدد الكبير من المكلفين الذين أوقفوا ملفات نشاطهم أو غيروا طبيعة نشاطهم في الآونة الأخيرة.

### 3. المحرر الجبائي

قصد تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة وبموجب قانون المالية لسنة 2012، استحدثت الإدارة الجبائية تقنية جديدة تعرف بتقنية المحرر الجبائي (Le rescrit fiscal) ، حيث يعد هذا الاجراء جزء من برنامج عصرنة إدارة الضرائب و تحسين نوعية الخدمة.

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 الى إدارة الضرائب حول أي قانون أو نص جبائي، و تتعهد الإدارة بالرد على هذا الطلب في غضون أربعة أشهر ابتداء من تاريخ استلامها للطلب.

يتم إرسال طلب بواسطة رسالة موصى عليها من طرف المكلفين إلى مديرية كبريات المؤسسات وعلى مستواها يتم معالجة الطلب، و يمكن للمكلف بالضريبة الذي أرسل الطلب إذا كان الرد لا يستجيب للوضعية الجبائية التي قدمها، أن يعيد تقديم طلب آخر لإعادة مراجعة القرار الذي اتخذته المديرية وهذا خلال شهرين من تاريخ الرد، يتم منح مديرية كبريات المؤسسات أجل أربعة أشهر لإرسال الرد المتخذ للمكلف، وفي حالة عدم إرسال الرد، يستفيد المكلف ضمنيا من الوضعية الجبائية التي قام بصياغتها في طلبه.

يسري مفعول المحرر الجبائي حاليا على كبريات الشركات، وفي انتظار تعميم تقنية المحرر الجبائي لتشمل جميع المكلفين بالضريبة، يعتبر هذا الاجراء بمثابة ضمان لحق المكلف في استجواب الإدارة والأهم من هذا هو إشراكه في سن القوانين الجبائية ، الشيء الذي من شأنه إنشاء مناخ للثقة بين المكلف و الإدارة الجبائية و التقليل من البيروقراطية الإدارية و هذا يصب في مصلحة الإدارة الجبائية و المكلف في آن واحد<sup>9</sup>

#### 4. تقييم جودة الخدمات المقدمة للمكلفين

ان تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضرورية يحتاج الى متابعة والقيام بمراجعة نوعية هذه الخدمات، لذلك قامت المديرية العامة للضرائب بحساب بعض مؤشرات جودة الخدمة على مستوى مديرية كبريات الشركات وعلى مستوى بعض مراكز الضرائب والنتائج مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم 02 مؤشرات تقييم جودة الخدمات

نوعية الخدمة	2012%	2013%	نسبة التطور
مؤشر تحسين شروط الحصول على الخدمة	53,29	85,60	32,31
مؤشر حسن استقبال المكلفين	90,58	97,88	7,30
مؤشر احترام المواعيد	69,08	75,46	6,38
مؤشر الاستماع لانشغالات المكلفين	73,16	65,00	-8,16
مؤشر جودة الخدمات المقدمة	72,32	67,60	5,92
المؤشر العام	72,21	79,82	7,61

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

نلاحظ من الجدول أعلاه بأنه هناك تطور ملحوظ في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضرورية ما بين سنتي 2012 و 2013، حيث تم تحسين شروط الحصول على الخدمة بنسبة %32,31، ولقد تطور مؤشر احترام المواعيد بنسبة %6,38 وهذا يدل على تطور سرعة معالجة طلبات المكلفين، كما نلمس تطور مؤشر جودة الخدمات بنسبة %5,92 أما بالنسبة للمؤشر العام فقد ارتفع بنسبة %7,61 ما يدل على فعالية مرجع نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين.

## ثانيا: التدابير الإلكترونية لرقمنة الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة

### 1.رقمنة المكلف بالضريبة

قامت إدارة الضرائب باستحداث مجموعة من التقنيات لرقمته المكلف بالضريبة ومن أهمها نذكر:

#### 1.1. البطاقة المغناطيسية للتعريف الجبائية

تسعى السلطات العمومية في كل دول العالم من أجل تعظيم عائدات الخزينة وهذا من خلال توسيع الوعاء الضريبي ليشمل عدد أكبر من المكلفين، ولن يتأتى هذا إلا من خلال إحصاء حقيقي لجميع الأعوان الذين ينشطون في الاقتصاد الوطني، لذلك وجب رقمنة الجميع من أجل إخضاعهم لمختلف الضرائب والرسوم.

في الجزائر تعد التعريف الجبائية بمثابة بطاقة الهوية للمكلف بالضريبة و لقد تم تأسيسها بموجب المادة 41 من قانون المالية لسنة 2006، لتحل محل التعريف الإحصائية التي كانت تهدف لإحصاء عدد المكلفين، في حين أن رقم التعريف الجبائية جاء لتحقيق بعض الأهداف الاقتصادية والمالية للدولة<sup>10</sup>.

بصفة عامة فان رقم التعريف الجبائية NIF يحتوي على خمسة عشر رقما بالنسبة للأفراد أي الأشخاص الطبيعيين وعشرون رقما بالنسبة للأشخاص المعنويين أو بالنسبة للهيئات والمؤسسات ذات الطابع الإداري، لقد قامت مصالح الإدارة الجبائية برقمنة التعريف الجبائية عن طريق بطاقة مغناطيسية و يأتي هذا الإجراء بعدما أحصت المديرية مبالغ ضخمة تم التهرب من دفعها من طرف كبار المستوردين، لذلك فإن إنشاء البطاقة المغناطيسية يعتبر إجراء إلكترونياً يسهل من متابعة التجار و إنشاء شبكة تنسيقية بين إدارة الضرائب، مصالح الجمارك و مصالح السجل التجاري.

إن البطاقة المغناطيسية اقتضت عند إنشائها سنة 2007 كمرحلة أولى على المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات الشركات، لتمس بعدها المتعاملين في مجال التجارة الخارجية أي المستوردون والمصدرون، حيث تم إخضاعهم إجباريا للتوطين البنكي وللبطاقة المغناطيسية، ثم تم تمديد هذه العملية لتشمل المكلفين المنتمين لنظام المزايا الجبائية والتابعين لهيئات دعم وتشغيل الشباب ANSEJ,CNAC والمكلفين التابعين للوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDI، وقد تقرر في سنة 2015 توسيع عملية الرقمنة على كافة المكلفين سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين أو خاضعون للضريبة الجزافية الوحيدة، وحسب إحصائيات مديرية الضرائب فإن 56,99% من المكلفين تم إخضاعهم لهذه العملية ما يمثل حوالي 592.900 مكلفا من أصل 1.038.748 مكلفا.

إذن البطاقة المغناطيسية الحاملة لرقم التعريف الجبائي تعتبر أداة تسيير فعالة تشكل المحور الأساسي للدليل الوطني الجبائي وسجلات الضرائب لمجموع المكلفين المكونين للمجتمع الجبائي، حيث تسمح هذه التقنية بما يلي:

- ضمان تحديد تعريفية موحدة ونهائية للمكلفين؛
- تتبع حركة رؤوس الأموال من وإلى الجزائر؛
- تحديد أصول الملكية للأشخاص الطبيعيين والمعنويين؛
- التعرف في الوقت المناسب على أي تغيير يطرأ على الوضعية القانونية للمكلفين؛
- تعتبر التعريفية الجبائية أداة لتبادل المعلومات بين مختلف المتعاملين والأعوان الاقتصاديين؛
- تسمح بمحاربة عمليات الغش في التصريح الجبائي لأنها تستعمل كعنصر تحديد من قبل الهيئات والمؤسسات الإدارية والمصرفية وكذا مؤسسات التأمين<sup>11</sup>.

## 2.1. البطاقة الإلكترونية الوطنية للغشاشين<sup>12</sup>

تعتبر البطاقة الوطنية للغشاشين ملفا الكترونيا يحتوي على قاعدة معلومات للمكلفين بالضريبة الذين يثبت أنهم قاموا بانتهاكات خطيرة للقوانين والتشريعات الضريبية، الجمركية أو التجارية، ويتم تعبئة هذا الملف من طرف مصالح وزارة المالية، وزارة التجارة و من طرف بنك الجزائر.

يتم تسجيل في البطاقة الوطنية للغشاشين كل الأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يثبت ضلوعهم في احدى العمليات الآتية:

- الامتناع عن دفع الضرائب المفروضة؛
- عمليات الغش في التصريح الجبائي الجمركي والتجاري،
- تحويل المزايا الجبائية الى وجهة مغايرة؛
- الغش في العمليات المالية والبنكية؛
- التخلف عن الإشهار القانوني؛
- الإضرار بالاقتصاد الوطني؛
- الإضرار بصحة المستهلك.

### 2. رقمنة الإدارة الجبائية

في سبيل تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة شرعت إدارة الضرائب في ترقيم الإدارة من خلال:

### 1.2. انشاء مواقع واب

يعتبر الإعلام الألي الوسيلة الأولى والضرورية لرقمنة الإدارة ولهذا الغرض فان مشروع عصرنة الإدارة الجبائية أولى أهمية كبيرة لبرمجة المعلومات الجبائية، حيث تم في هذا الصدد إنشاء مصلحة مستقلة للإعلام الألي في الهيكل التنظيمي لمراكز الضرائب حيث تعتبر هذه المصلحة ضرورية لربط المصالح للضريبة المركزية و المحلية بنظام إعلام آلي

(Réseau) من أجل وصول المعلومة في الوقت المناسب، لأن فعالية النظام الضريبي تتوقف الى حد كبير على نظام المعلومات الذي يعتبر العمود الفقري لعمليات الرقابة والتحري، فسواء تعلق الأمر بالبحث عن المادة الخاضعة للضريبة أو محاربة عمليات الغش في التصريح الممارس من قبل المكلفين الخاضعين، يبقى ذلك متوقفا بشكل كبير على نظام المعلومات.

بالموازاة مع توسيع استعمال الإعلام الآلي، تم وضع موقع إلكتروني للمديرية العامة للضرائب يمكن المكلف بالضريبة من الاطلاع على مختلف القوانين والتشريعات الجبائية السارية المفعول، وذلك من خلال فضاء إلكتروني جديد بحيث يتوفر على المعدلات الجديدة للضرائب والرسوم، حقوق و واجبات المكلفين عن طريق دليل المكلف بالضريبة، فضلاً عن رسائل المديرية العامة للضرائب و التي تعتبر بمثابة مناشير للقوانين الجبائية الجديدة، بالإضافة إلى أن هذا الموقع ([www.dgi.dz](http://www.dgi.dz)) يسمح للمكلفين بتحميل مختلف الوثائق الخاصة بالتصريحات الجبائية السنوية و الشهرية ( G4،G8، G1،G50 ) دون أن يتحمل عناء التنقل إلى مختلف مصالح الإدارة الجبائية للحصول على هذه الوثائق<sup>13</sup>.

## 2.2. التصريح الإلكتروني للضرائب والرسوم

نظام التصريح الإلكتروني تم استحداثه بموجب قانون المالية لسنة 2008 وهو يقتصر حالياً على المكلفين التابعين لمديرية كبريات الشركات، يقدم هذا النظام عدة مزايا للمكلفين نذكر منها:<sup>14</sup>

- هو نظام سهل التطبيق ومجاني؛
- هو نظام مؤمن؛
- يمكن من متابعة كل العمليات التي تمت بين المكلف وإدارة الضرائب؛
- يحتوي على برنامج آلي لحساب معدلات الضرائب والرسوم فهو يقلل بذلك من الأخطاء في حساب المعدلات والحقوق؛

- التسجيل في خدمة التصريح الإلكتروني تتجدد في كل سنة ضمناً إلا في حالة إلغائها من أحد الطرفين؛
- يمكن للمكلف إلغاء تسجيله في هذه الخدمة وذلك بتحرير طلب يرسله الى مديرية كبريات الشركات حيث تستغرق عملية الإلغاء شهراً واحداً؛
- يمكن لإدارة الضرائب إلغاء التسجيل في حالات: التوقف عن النشاط أو عدم احترام قواعد التصريح، ويتم إبلاغ المكلف من طرف الإدارة عن طريق رسالة موصى عليها.

لقد جاء في نص المادة 23 من قانون المالية لسنة 2008، المعدلة و المتممة لأحكام المواد 161-168 من قانون الإجراءات الجبائية على ما يلي: "يتعين على الأشخاص المعنويين و الشركات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات (DGE) و المنصوص عليهم في المادة 160، اكتتاب و تصريح وتسديد الضرائب المدينين بها عبر الطريق الإلكتروني؛ علاوة على كيفية التصريح و الدفع عن طريق التصريح الشهري (G50) فإن الدفعات الوقتية للضريبة على أرباح الشركات يمكن التصريح بها و تسديدها عبر الطريق الإلكتروني في الآجال و الشروط التي يتم تحديدها عن طريق التنظيم، ويمكن التصريح بالرسم على القيمة المضافة و تسديده عبر الطريق الإلكتروني، وكذلك بالنسبة للرسم على النشاط المهني و رصيد التسوية، والتصريح بأجور العمال"<sup>15</sup>

## الخاتمة

رغم الإصلاحات الجبائية التي باشرتها السلطات العمومية في بداية التسعينيات من القرن الماضي، إلا أن النظام الجبائي الجزائري بقي بعيدا عن تحقيق الفعالية، ويظهر هذا جليا من خلال المبالغ الكبيرة للتهرب الضريبي ومن خلال كذلك نسبة مساهمة الجباية البترولية في عائدات الخزينة مقارنة بالجباية العادية. ولما كان محور التحصيل الجبائي مرتبط مباشرة بالمكلف بالضريبة كان لزاما على الحكومة الجزائرية الاهتمام به، وهذا ما تجسد مؤخرا من خلال إنشاء هيكل جديدة للإدارة الجبائية المتمثلة في مراكز الضرائب والمراكز الجوية وكذا مديرية كبريات الشركات، بالإضافة إلى التدابير المتعلقة بتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين كتحسين الاستقبال وتسهيل عمليات التصريح الجبائي وعلى رأسها التصريح الإلكتروني لفائدة كبريات الشركات.

ومن خلال بحثنا هذا توصلنا إلى جملة من النتائج نوردتها فيما يلي:

- عمدت المديرية العامة للضرائب في السنوات الأخيرة إلى سن مجموعة من التدابير والإجراءات التنظيمية كما استحدثت بعض التقنيات الإلكترونية لرقمنة الإدارة مست المكلفين بالضريبة وهذا بإنشاء بطاقة مغناطيسية خاصة بترقيم المكلفين وبطاقة إلكترونية لإحصاء المكلفين العشائين، ولرقمنة الإدارة تم إنشاء مواقع الكترونية تحتوي على الوثائق والتشريعات الجبائية بالإضافة إلى تقنية التصريح الإلكتروني، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
- لقد كانت تهدف الحكومة من وراء رقمته المكلفين إلى توسيع الوعاء الجبائي وتخفيض عمليات الغش الشيء الذي سيؤدي إلى تعظيم عائدات الخزينة وهذا يصب في مصلحة الإدارة الجبائية،

- تهدف رقمه الإدارة من خلال التصريح الإلكتروني وكذا المواقع الإلكترونية الى تقليل معاناة المكلفين وتحسين جودة الخدمة وهذا يصب في مصلحة المكلف، ما يعني صحة الفرضية الثانية.
- إن التدابير التي جاءت لعصرنة الادارة الجبائية وتحسين الخدمة العمومية لم تشمل جميع المكلفين فهي تقتصر في غالب الأحيان على المكلفين التابعين لمديرية كبريات الشركات.
- إن التقنيات الإلكترونية التي استحدثتها الإدارة الجبائية اقتصر فقط على إدارة الضرائب ولم يتم ربطها بالإدارات والمؤسسات الأخرى وهذا لا يخدم نظام المعلومات الجبائي.

### التوصيات

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

- ضرورة انشاء شبكة معلوماتية تربط بين مختلف ادارات الضرائب عبر الوطن والتي يمكن أن تمثل نظاما معلوماتيا لمستخدمي هده الإدارة؛
- رفع التنسيق بين الوحدات المشكلة للإدارة الجبائية لاسيما بين مفتشية الضرائب والقابضات من أجل تقليل الأخطاء التي يقع فيها أعوان الإدارة الجبائية وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين؛
- توسيع التقنيات الإلكترونية المستحدثة وعلى رأسها التصريح الإلكتروني للضرائب والرسوم ليشمل جميع المكلفين وكل أنواع المؤسسات التي تنشط داخل الاقتصاد الوطني؛
- ضرورة استحداث بطاقة وطنية لإحصاء المكلفين الناشطين في الاقتصاد غير الرسمي؛
- تكوين عمال الضرائب في مجال الإعلام الألي والمعلوماتية من أجل ضمان نجاح الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية؛

- اشراك المكلفين بالضرائب في سن القوانين الجبائية من أجل الرفع من الوعي الجبائي وكسب ولاء المكلفين لإدارة الضرائب؛
- ربط ادارة الضرائب الكترونيا بمختلف الادارات العمومية الأخرى من أجل الحصول على المعلومة الجبائية واجبار كل الادارات والمؤسسات على منح المعلومات التي يحتاجها أعوان الضرائب.

## الهوامش

- <sup>1</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 32.
- <sup>2</sup> نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص. 157.
- <sup>3</sup> شايب محمد، ما مدى الجاهزية الإلكترونية للحكومة الجزائرية مؤشر الاستخدام التكنولوجي 2012، 2013، 2014 مثالا، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، يومي 29-30 أكتوبر 2014.
- <sup>4</sup> العوض أحمد محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، الجماهيرية الليبية - طرابلس، من 01 إلى 04 جوان 2010.
- <sup>5</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، دون بلد النشر، 2001، ص.ص 456-460
- <sup>6</sup> فتيحة بن أم السعيد، نعيمة يحيوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، يومي 29-30 أكتوبر 2014.
- <sup>7</sup> عبد المجيد شعباني، محمد بودالي، الإصلاح الجبائي كأداة لمكافحة التهرب الضريبي في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول الإصلاحات الجبائية في الجزائر ودورها في التنمية الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة البليدة، يومي 12 و13 ماي 2014
- <sup>8</sup> La directuine generale des impots, le referentiel qualite de service demarche et perspectives, 2013, [www.mfdgi.gov.dz/.../pdf/demarche\\_le06/11/2016\\_à\\_é23h20](http://www.mfdgi.gov.dz/.../pdf/demarche_le06/11/2016_à_é23h20)
- <sup>9</sup> DGI, le Rescrit Fiscal un instrument pour améliorer la sécurité Juridique des entreprises, la lettre de la, N°63/2012
- <sup>10</sup> Nadia Belache ,L'expérience algérienne en matière de mise en œuvre du numéro d'identification fiscale Séminaire international du CREDAF ,ALGER ,11 au 13 Juin 2007

<sup>11</sup> LE portail Algérien de création d'entreprise en ligne, **le numéro d'identification fiscale**, <https://www.jecreemonentreprise.dz> le 05/11/2016 à 20h10

<sup>12</sup> Décret exécutif N°13-84 du 06 février 2013 fixant les modalités d'organisation et de gestion du fichier national des fraudeurs, journal officiel N°09 , 10fevrier 2013.

<sup>13</sup> DGI, la modernisation de l'administration fiscale, la lettre de la DGI N°71

<sup>14</sup> La direction générale des impôts, la télé déclaration fiscale, cahier des dispositions générale, <https://www.jibayatic.dz/assets/docs/cdg.pdf>, le 10/11/2016 à 20h 53

<sup>15</sup> Ordonnance N° 08-02 du 21 Rajab 1429 correspondant au 24 juillet 2008 portant loi de finance complémentaire pour 2008, journal officiel N° 42 du 27 juill

## قائمة المراجع

1. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008
  2. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
  3. شايب محمد، ما مدى الجاهزية الإلكترونية للحكومة الجزائرية مؤشر الاستخدام التكنولوجي 2012، 2013، 2014 مثالا، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، يومي 29-30 أكتوبر 2014.
  4. رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق "دراسة حالة الجزائر: 2001-2011"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2011.
  5. العوض أحمد محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، الجامهيرية الليبية - طرابلس، من 01 إلى 04 جوان 2010.
  6. ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، ، الدار الجامعية، دون بلد النشر ، 2001
  7. فتيحة بن أم السعيد، نعيمة يحيوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، يومي 29-30 أكتوبر 2014.
  8. الشيخ الداوي وعماد بوقلاشي، نحو عصنة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية بالجزائر
- قطاع التعليم العالي نموذجا، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، يومي 29-30 أكتوبر 2014..

9. عبد المجيد شعباني ، محمد بودالي، الإصلاح الجبائي كأداة لمكافحة التهرب الضريبي في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول الإصلاحات الجبائية في الجزائر ودورها في التنمية الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة البليدة، يومي 12 و13 ماي 2014

<sup>1</sup>. DGI, le Rescrit Fiscal un instrument pour améliorer la sécurité Juridique des entreprises, la lettre de la, N°63/2012

<sup>2</sup>. Nadia Belache ,L'expérience algérienne en matière de mise en œuvre du numéro d'identification fiscale Séminaire international du CREDAF ,ALGER ,11 au 13 Juin 2007

<sup>3</sup>. LE portail Algérien de création d'entreprise en ligne, le numéro d'identification fiscale, <https://www.jecreemontreprise.dz05/11/2016>

<sup>4</sup>. Décret exécutif N°13-84 du 06 février 2013 fixant les modalités d'organisation et de gestion du fichier national des fraudeurs, journal officiel N°09 , 10fevrier 2013.

<sup>5</sup>. DGI, la modernisation de l'administration fiscale, la lettre de la DGI N°71

<sup>6</sup>. La direction générale des impôts, la télé déclaration fiscale, cahier des dispositions générale, <https://www.jibayatic.dz/assets/docs/cdg.pdf>, le 10/11/2016 à 20h 53. 7.Ordonnance N° 08-02 du 21 Rajab 1429 correspondant au 24 juillet 2008 portant loi de finance complémentaire pour 2008, journal officiel N° 42 du 27 juillet 2008

8 . La directuin generale des impots, le referentiel qualité de service démarche et perspectives, 2013, [www.mfdgi.gov.dz/.../pdf/demarche](http://www.mfdgi.gov.dz/.../pdf/demarche)