

[المجلد: الرابع/ العدد: الثاني/ (أكتوبر 2020)/ الصفحات: 075-092]

قراءة في الاصلاحات الهيكلية للنظام الجبائي الجزائري

سعيد بن شهرة*⁽¹⁾؛ مصطفى قمان⁽²⁾.

✉ s.benchhra@univ-djelfa.dz

⁽¹⁾ باحث دكتوراه، جامعة الجلفة، مخبر الطرق الكمية في

العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل

التنمية المستدامة [الجزائر]

✉ mustapha.gamane@univ-msila.dz

⁽²⁾ أستاذ محاضر «أ»، جامعة المسيلة [الجزائر]

تاريخ الإرسال: 2020/10/21 | تاريخ القبول: 2020/10/28 | تاريخ النشر: 2020/10/30

الملخص: في ظل التحولات السريعة التي يشهدها العالم، والتطورات التكنولوجية والاقتصادية، والتي لم تكن الجزائر بمنأى عنها، باشرت المديرية العامة للضرائب عدة إصلاحات هيكلية انسجاما مع هذه التحولات، تسلط هذه الدراسة الضوء على كل الاصلاحات الهيكلية التي باشرتها الإدارة الجبائية الجزائرية منذ سنة 2005 وإلى يومنا هذا.

كما تم التوصل إلى عدة توصيات أهمها ضرورة مرافقتها بإصلاحات خاصة على مستوى النظام المصرفي والبورصة الجزائرية وعدة قوانين على صلة تامة بالنظام الضريبي لكي يكون لها تأثير إيجابي على مردودية وفعالية النظام الجبائي.

الكلمات المفتاحية: إصلاحات هيكلية، الإدارة الجبائية الجزائرية، فعالية النظام الجبائي.

تصنيف «جال»: D53، M41.



* البريد الإلكتروني للمؤرخ: s.benchhra@univ-djelfa.dz



Read About The Structural Reforms Of The Algerian Tax System

Saidi Benchohra⁽¹⁾; Mustapha Gamane⁽²⁾.

⁽¹⁾ University Of Djelfa [Algeria]  s.benchohra@univ-djelfa.dz

⁽²⁾ University Of M'sila [Algeria]  mustapha.gamane@univ-msila.dz

Received: 21/10/2020

Accepted: 28/10/2020

Published: 30/10/2020

Abstract: In light of the rapid transformations taking place in the world, and technological and economic developments, which Algeria was not immune from, the General Directorate of Taxes has initiated several structural reforms in line with these transformations, this study highlights all the structural reforms that the Algerian tax administration has launched since 2005 to the present day.

Several recommendations were reached, the most important of which is the necessity of accompanying them with special reforms at the level of the banking system and the Algerian stock exchange, and several laws that are fully related to the tax system in order to have a positive impact on the cost-effectiveness and effectiveness of the tax system.

Keywords: Structural reforms, the Algerian tax administration, the effectiveness of the tax system.

«JEL» Classification: D53, M41.

* Corresponding author: s.benchohra@univ-djelfa.dz 

مقدمة: تأثرت الإدارة الجبائية باعتبارها طرف هام في القطاع المالي بالإصلاحات الاقتصادية التي عرفتها الجزائر خلال تلك الفترة، وفي هذا الصدد وجدت نفسها مطالبة بوضع استراتيجية لعصرنة هيكلها، وقصد تحقيق هذه الغاية تم إنشاء هيكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية وكذا القيام بعملية رقمنة جزئية وتحسين جودة الخدمات وذلك لغرض عصرنة الإدارة الجبائية.

الاشكالية: ماهي طبيعة الإصلاحات الهيكلية التي قامت بها الإدارة الجبائية الجزائرية؟

أهمية الدراسة: تتبع أهمية الدراسة من أهمية الإدارة الجبائية باعتبارها إدارة سيادية تقوم بمهام سيادية من أجل توفير الموارد الأساسية للخرينة العمومية.

أهداف الدراسة:

- الوقوف على كل الإصلاحات الهيكلية التي قامت بها الإدارة الجبائية الجزائرية؛
- إبراز أهمية هذه الإصلاحات على مستوى الإدارة الجبائية وكذا المكلفين بالضريبة؛
- عرض عدة مقترحات لتطوير الإدارة الجبائية لزيادة المردودية والفعالية الجبائية أكثر.

محاور الدراسة:

- المحور الأول: الهياكل الجديدة للإدارة الجبائية؛
- المحور الثاني: الرقمنة والنظام المعلوماتي؛
- المحور الثالث: نظام مرجعية الخدمة.

المحور الأول: الهياكل الجديدة للإدارة الجبائية

1. 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.

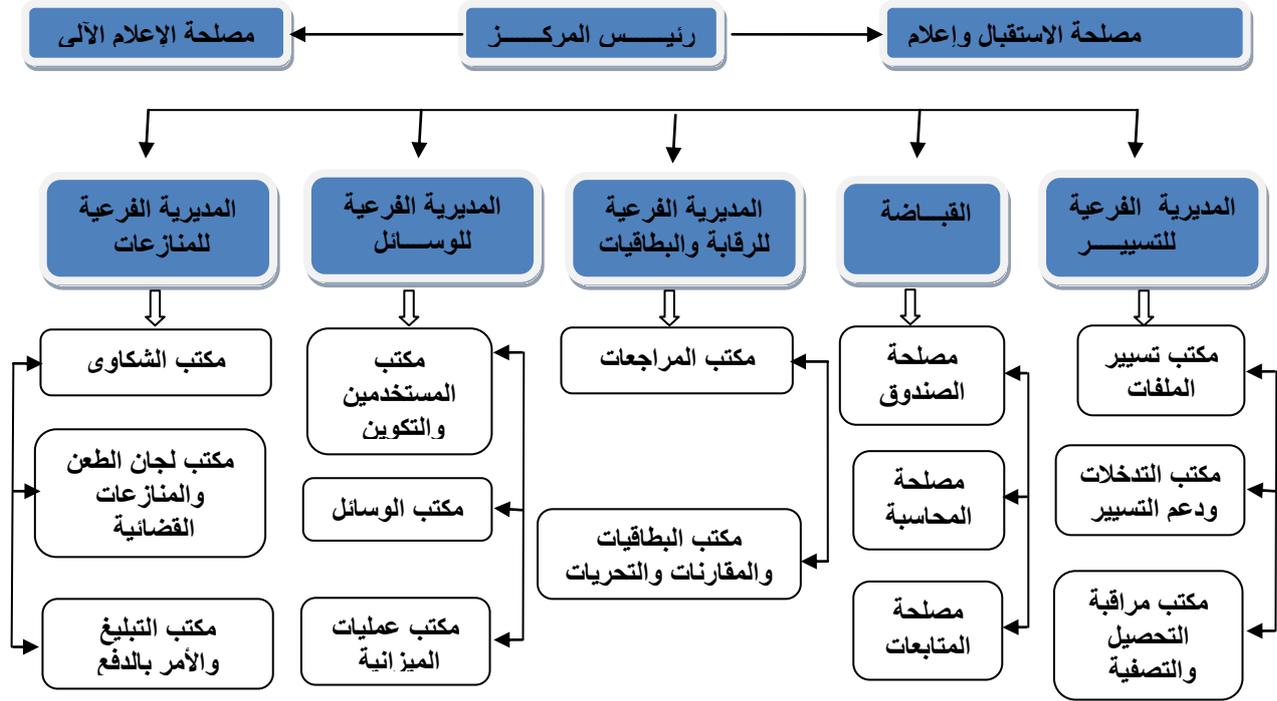
تقوم مديرية كبريات المؤسسات، التي تم فتحها للجمهور بتاريخ 02 جانفي 2006، بتسيير أساساً الملفات الجبائية المتعلقة بالمؤسسات التابعة للقانون الجزائري والخاضعة للضريبة على أرباح الشركات والتي يفوق رقم أعمالها 100 مليون دينار جزائري، الشركات البترولية وكذا الشركات الأجنبية التي ليس لها إقامة مهنية في الجزائر¹. مهامها²:

- مسك وتسيير الملف الجبائي للمكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاصها؛
- إصدار الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتنفيذ عمليات التسجيل والطابع وتعابنها وتصادق عليها؛
- مراقبة الملفات حسب كل وثيقة؛

- ملفات تعويض قروض الرسوم؛
- الجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى؛
- مراقبة حساب التسيير مراقبة مسبقة وتصفيه؛
- التموين بالطوايع ومسك محاسبتها؛
- البحث عن المعلومات الجبائية وجمعها واستغلالها ومراقبة التصريحات؛
- إعداد وإنجاز برامج التدخلات والمراقبة لدى المكلفين بالضريبة وتقييم نتائجها؛
- دراسة التظلمات ومعالجتها؛
- متابعة المنازعات الإدارية والقضائية؛
- معالجة طلبات التخفيض الإداري؛
- إعداد الإجراءات المتعلقة بالاعتمادات والتصفيه، والأمر بصرف نفقات التسيير والتجهيز مهما كانت؛
- طبيعتها وتسهر على تنفيذها وتحيينها؛
- ضمان تسيير المستخدمين وتقييم الاحتياجات من الوسائل المادية والبشرية والتقنية وتعد التقديرات لميزانية المطابقة لذلك؛
- توظيف وتعيين المستخدمين الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم؛
- ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة؛
- نشر المعلومات والآراء اتجاه المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات، مع تذكيرهم بحقوقهم وواجباتهم في مجال الجباية؛
- التعاون والتنسيق مع الهيكل المركزي المكلف بالإعلام في مجال استراتيجية الاتصال والاستقبال والإعلام وكذا تنفيذها.

2.1. الهيكل التنظيمي لمديرية كبريات المؤسسات: يتكون الهيكل التنظيمي من:

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية كبريات المؤسسات



المصدر: الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب www.mfdgi.gov.dz, تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/04 في الساعة 23.00.

2. مراكز الضرائب CDI: يعتبر مركز الضرائب مصلحة عملية جديدة تابعة للمديرية العامة للضرائب تختص حصريا بتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم الخاضعين للنظام الحقيقي.

ويطمح مركز الضرائب المنشأ بهدف تقديم خدمة نوعية، إلى تطوير شراكة جديدة تجمعها بالمكلفين بالضريبة تقوم أساسا على التواجد، الاستماع، الاستجابة، ومعالجة سريعة لكل الطلبات التي يقدمها المكلف بالضريبة. يمثل مركز الضرائب بالنسبة للمكلف بالضريبة المحاور الجبائية الوحيد المكلف بالتسيير العرضي لملفه.

شكل افتتاح مركز الضرائب النموذجي لروبية في 2009، أول مرحلة رئيسية يتم تخطيطها في إطار هذا المشروع الطموح، لهدف الرئيسي من افتتاح هذا المركز هو السماح للإدارة الجبائية بتقييم فعالية التنظيم والأساليب وكذا الأدوات المحددة لعمل المركز³.

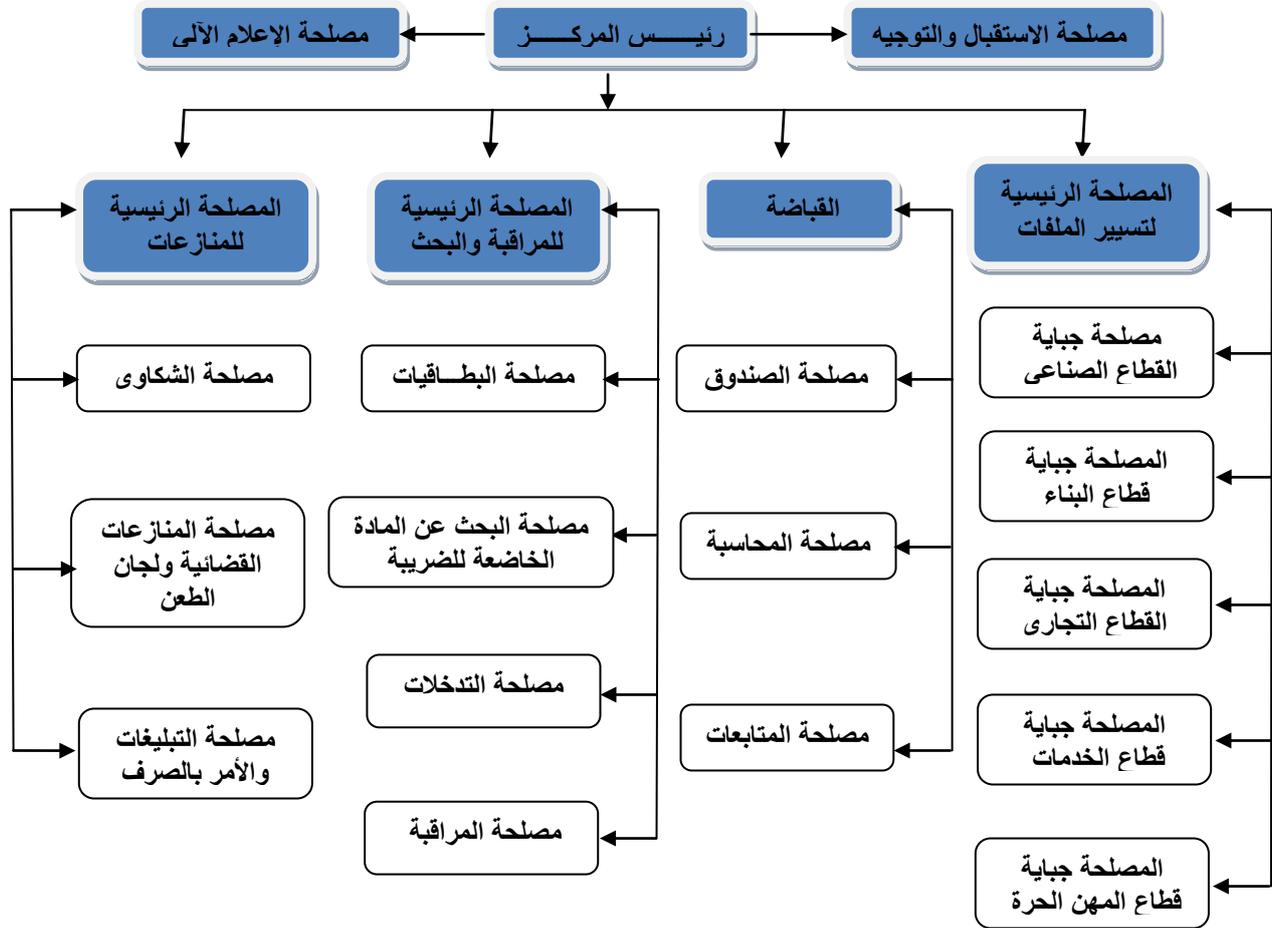
1.2. مهامه⁴: ينشط مركز الضرائب في المجالات الآتية:

أ. في مجال الوعاء:

- يمسك ويسير الملفات الجبائية للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين بعنوان المداخيل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات؛

- مسك وتسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي للإخضاع الضريبي بعنوان الأرباح المهنية.
 - ب. في مجال التحصيل:
 - التكفل بالجدول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى؛
 - التكفل بالعمليات المادية للدافع والتحصيل وتقدير الأموال النقدية؛
 - ضبط الكتابات وتسجيل مركزة تسليم القيم؛
 - ج. في مجال الرقابة:
 - البحث عن المعلومات الجبائية واستغلالها، ومراقبة التصريحات؛
 - إعداد برامج التدخلات والقيام بها وتقييم نتائجها؛
 - د. في مجال المنازعات:
 - دراسة ومعالجة الشكاوي؛
 - متابعة المنازعات الإدارية والقضائية؛
 - استرداد القروض والرسوم على القيمة المضافة.
 - هـ. في مجال الاستقبال والإعلام:
 - ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة؛
 - التكفل بالإجراءات الإدارية الخاصة بالوعاء، لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل قوانينها الأساسية؛
 - تنظيم وتسيير المواعيد؛
 - نشر المعلومات والمطبوعات لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.
- 2.2. الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب: يتكون الهيكل التنظيمي من:

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب



المصدر: المديرية العامة للضرائب، مديرية العلاقات العامة والاتصال، نشرة 2017، ص 01.

3. المركز الجوارى للضرائب CPI: يمثل إطلاق المركز الجوارى للضرائب مرحلة

الانتهاء من برنامج عصرنة هياكل الإدارة الجبائية وإجراءات تسييرها، الذي تم الانطلاق فيه سنة 2006 من خلال افتتاح مديرية كبيريات المؤسسات ووضع حيز العمل بعد ذلك لمراكز الضرائب.

يعتبر المركز الجوارى للضرائب مصلحة عملية جديدة للمديرية العامة للضرائب، مخصصة حصريا لتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من فئة واسعة ممثلة أساسا في المكلفين بالضريبة التابعين لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة، وكذا الأشخاص الذين يحققون مداخيل مهنية (الضريبة على الدخل الإجمالي التابعة لمكان وجود مسكنه)، وكذا الأشخاص الذين يحققون مداخيل عقارية.

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

و يمثل المركز الجوارى للضرائب المتميز بنفس كيفية التنظيم والتشغيل لهذه الأخيرة، المحاور الجبائي الوحيد للمكلفين بالضريبة إذ يضع تحت تصرفهم هيكل

مختص، يتولى جميع المهام الجبائية الممارسة من قبل المتفشيات والقباضات لتمكينهم من أداء جميع واجباتهم الجبائية⁵.

1.3. مهامه⁶: ينشط المركز الجواربي للضرائب في المجالات الآتية:

و. في مجال الوعاء:

- إحصاء الممتلكات والنشاطات وتسيير الوعاء من خلال إعداد فرض الضرائب وكذا المراقبة الشكلية للتصريحات؛
- المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات وتقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها بصفته وكيلا مفوضا للمدير الولائي للضرائب؛
- إعداد اقتراحات برامج المكلفين بالضريبة في مختلف المراقبات.

ز. في مجال التحصيل:

- التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان المدفوعات التلقائية التي تمت أو بعنوان جداول عامة أو فردية أصدرت في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل؛
- تنفيذ الإجراءات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساري المفعول والمتعلق بالتحصيل الجبري للضريبة؛
- مسك محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدة إلى مجلس المحاسبة.

ح. في مجال الرقابة:

- تشكيل ومسك فهارس المصادر المحلية للمعلومات وبطاقات المكلفين بالضريبة المقيمين في محيط المركز الجواربي للضريبة والممتلكات العقارية المتواجدة فيها؛
- متابعة تنفيذ برامج المراقبة على أساس مستندات التصريحات، والبحث عن المادة الخاضعة للضريبة وتقديم نشاطات المصالح المعنية.

ط. في مجال المنازعات:

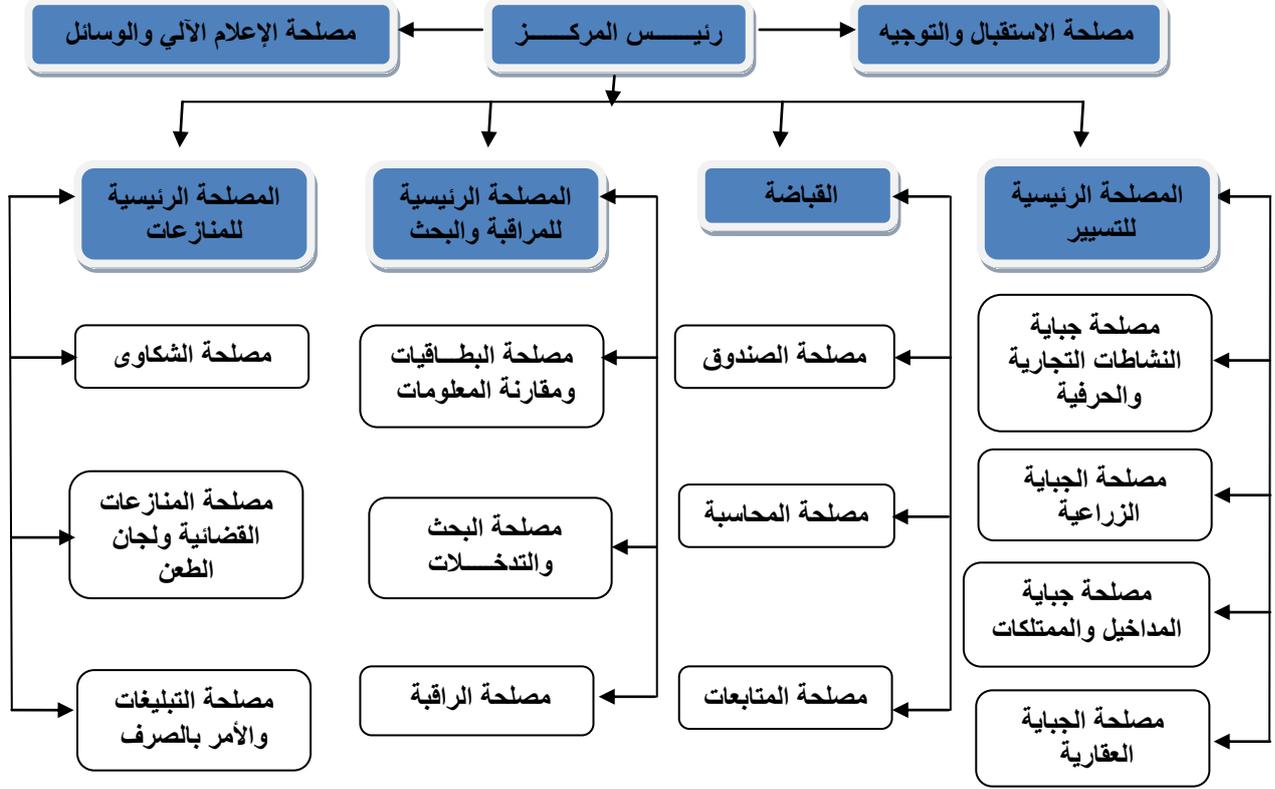
- دراسة كل الطعون النزاعية أو الاعفائية، والتكفل بإجراء التبليغ والأمر بالصرف لقرارات الإلغاء أو التخفيض المقررة؛
- متابعة القضايا النزاعية المقدمة أمام الهيئات القضائية؛

ي. في مجال الاستقبال والإعلام:

- ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة؛
- تنظيم وتسيير المواعيد؛
- نشر المعلومات والمطبوعات لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.

2.3. الهيكل التنظيمي للمركز الجوازي للضرائب: يتكون الهيكل التنظيمي من:

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب



المصدر: المديرية العامة للضرائب، مديرية العلاقات العامة والاتصال، نشرة 2017، ص 02.

4. نسب تقدم انجاز الهياكل:

الجدول رقم (01): نسبة إنجاز الهياكل الجديدة

المنجزة	المتبقية	نسبة الانجاز	
01	00	100 %	مديرية كبريات المؤسسات DGE
28	37	43.07 %	مركز الضرائب CD
90	160	36 %	مركز جوازي للضرائب CPI

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على معطيات للمديرية العامة للضرائب

من خلال الجدول نلاحظ أنه ما تزال المديرية العامة للضرائب بعيدة عن عصنة هياكلها حيث يشهد تأخرا كبيرا في إنجاز المراكز الضريبية الجديدة وتجهيزها مما عطل بشكل كبير من عصنة الإدارة الضريبية.

المحور الثاني: الرقمنة والنظام المعلوماتي

1. رقمنة الإدارة الضريبية⁷: إن وضع حيز التطبيق إدارة الكترونية مؤسسة على استخدام تقنيات الإعلام الآلي والاتصال تسمح بتكليف جميع أساليب العمل مع الممارسات العالمية لاستراتيجية المؤسسات لمواجهة العولمة، وكذلك تلبية للمخطط التنظيمي الجديد للإدارة الضريبية الذي عرف إحداث هياكل جديدة كمديرية كبريات المؤسسات والمراكز الضريبية وزيادة واتساع رقعة نسيج المكلفين بالضريبة مما يتطلب إمكانيات مادية وعصرية. وفي هذا الإطار باشرت الإدارة الضريبية إصلاحات جوهرية ترمي إلى التحول من أسلوب التسيير التقليدي إلى أسلوب التسيير الإلكتروني وتمثلت الإجراءات المتبعة للوصول إلى إدارة الكترونية على وجه الخصوص فيما يلي:

- تعميم تقنية الربط عن بعد بالإنترنت والأنترانت بين مصالح الإدارة الجبائية لتعزيز التعاون والتنسيق بين هذه المصالح وسهولة الوصول إلى المعلومات الضرورية من طرف مصالح الإدارة الجبائية كل حسب اختصاصه؛
- إنشاء موقع الكتروني للمديرية العامة للضرائب وهو بمثابة نافذة للمعلومات الجبائية من منشورات جبائية، تصريحات جبائية، قوانين ومجلات... الخ وللتفاعل مع مستخدمي الانترنت ونقل انشغالاتهم؛
- استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وانشاء صفحات فيها، على غرار التويتر والفيس بوك ونشر كل ما هو جديد والرد على انشغالات المكلفين بالضريبة من خلالها؛
- انشاء نافذة إلكترونية جديدة بعنوان " أنا أنشئ مؤسستي " تقدم كل التسهيلات والقوانين والإدارات والإرشادات اللازمة لإنشاء المؤسسة؛
- اعتماد تقنية جديدة للحصول على التعريف الجبائي خلال 48 ساعة عن طريق إرسال طلب التقييم من طرف المكلف بالضريبة عن طريق النافذة الالكترونية المخصصة لذلك، مما يسهل على المكلف بالضريبة سرعة التعرف والحصول على هذا الرقم عن طريق الموقع الإلكتروني أو عبر البريد الإلكتروني.

2. النظام المعلوماتي:

1.2. إنشاء نظام المعلوماتية الجبائي "جبائتك": يعتبر إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على مستوى الإدارة الضريبية مرحلة هامة في برنامج التحديث والعصرنة وهو ما يتطلب تكليف التشريع الضريبي من أجل التوجه نحو التقنيات غير المادية وتأطير الدخول الإلكتروني للنظام المركزي، ولذلك تم توجيه التفكير نحو إدراج نظام معلوماتي عصري قادر على الاستجابة للتحديات التي تواجهها هذه الإدارة باعتبارها ممول رئيسي لميزانية الدولة. لهذا الغرض تم تسخير مكتب مساعدة في إدارة المشاريع من أجل دعم المديرية العامة للضرائب لإطلاق هذا المشروع من خلال إعداد دفتر شروط يستجيب للاحتياجات الخاصة والمتطلبات التقنية ذات الصلة بالنشاطات المخصصة للمديرية العامة للضرائب والنتائج المنتظرة من جهة وتحضير مشروع الاتفاقية من جهة أخرى. في النهاية أسفرت جميع الخطوات الإدارية والتقنية إلى تكليف شركة اسبانية للإدماج " إندرا" قصد اقتناء

ووضع نظام معلوماتي، وبالفعل تم إنشاء نظام المعلوماتية الجبائي تحت مسمى " جبايتك " والذي انطلق رسميا في 04 أفريل 2017 على مستوى مديرية الضرائب " جزائر شرق " تطبيق أولي نموذجي، على أساس أن تعمم على كل الهياكل الضريبية مع مطلع 2020⁸.

2.2. امتيازات النظام المعلوماتي الجديد⁹:

أ. فيما يخص الإدارة:

- التشغيل الآلي الكلي لجميع الإجراءات الإدارية بدءا من استقبال المكلف بالضريبة ووصولاً إلى الوعاء والتحصيل وتسيير الملف الجبائي؛
- التبادل السريع للمعلومات بين المصالح ومع مختلف المصالح المؤسساتية من خلال تطوير واجهات متعددة؛
- رقمنة عمليات تسيير المادة الضريبية؛
- التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة، عمليات الخزينة، توزيع الرسم على النشاط المهني، والحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح والتعريف بالمكلفين بالضريبة؛
- رقمنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء للمحققين إمكانية القيام بعملية مقارنة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض؛
- الحصول على الجداول الإحصائية في الوقت المناسب والتي من شأنها أن تسمح بتقييم أداء المصالح حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط؛
- تقديم معطيات تلخيصية موثوقة للدراسات الاستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات؛
- تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية.

ب. فيما يخص المكلفين بالضريبة:

- إجراء العمليات من المقرر مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية.
- الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع؛
- تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية؛
- الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها؛
- الدفع عن طريق الانترنت لضرائبه ورسومه؛
- الاطلاع على دينه الجبائي الكلي؛
- طلب الشهادات الجبائية؛
- تقديم الطعون: طعون ولائية، جهوية، مركزية، تخفيض مشروط وغيرها؛
- طلب الامتيازات الجبائية.

ج. امتيازات عامة:

- تقديم للمديرية العامة للضرائب الدعامية في مجال تكنولوجيا المعلومات قصد إتمام مهامها وبلوغ أهدافها؛
 - ضمان الحماية للمعطيات من خلال اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصالات المناسبة؛
 - تقديم تطبيقات بسيطة الاستعمال تسمح للمستخدمين بممارسة مسؤولياتهم بالفعالية والنجاعة المطلوبتين؛
 - ضمان وجود المعطيات الصحيحة لمجمل المستخدمين المؤهلين؛
 - إعداد تدبير يهدف إلى المحافظة على مستوى المعارف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لفائدة الموظفين وكل حسب مسؤولياته؛
 - تبسيط الإجراءات لاسيما تلك المطبقة من طرف المكلفين بالضريبة؛
 - البحث عن تحسين الأداء من خلال التدقيق المستمر للأنظمة المعمول بها.
- 3.2. أهداف النظام المعلوماتي الجديد¹⁰: إن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة الجبائية يهدف إلى تحقيق النجاعة من خلال:
- الإلمام الشامل بالمكلفين بالضريبة كل حسب وضعيته الخاصة أو خصوصياته؛
 - تعزيز الثقافة الجبائية لدى المكلفين بالضريبة من خلال اعتماد تقنية التحصيل الإلكتروني؛
 - المساهمة في تخفيض الحصاص التي تمثل مستحقات ضريبية للإدارة الضريبية لدى المكلف بالضريبة والتي يصعب تحصيلها وبالتالي زيادة معدلات التحصيل الضريبي والحد من مشكل انعدام الثقافة الجبائية التي تعاني منه الإدارة الضريبية؛
 - التخفيض في مدة دراسة الشكاوى والطعون المقدمة من طرف المكلف بالضريبة كون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة الضريبية يسمح بالولوج وبسرعة إلى كافة المعلومات الخاصة بالإخضاع الضريبي موضوع النزاع بالنسبة للمكلف سواء تعلق الأمر بمدى احترامه لالتزاماته الجبائية المتعلقة باكتتاب التصريحات الجبائية أو بالنسبة لتسديد الضريبة أو بالنسبة لطريقة تقدير وتأسيس الوعاء الضريبي للمكلف بالضريبة؛
 - 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 للكلم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة وفي آن واحد؛
 - سهولة وسرعة التعرف واكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يثب ارتكابهم للغش والتهرب الضريبي والذين يخلون بالتزاماتهم الجبائية؛
 - التيسير الفعال والعقلاني للموارد المتاحة للإدارة الجبائية خلال ممارسة مهامها المتعلقة بالتدقيق والتحقيقات التي تتم على مستوى مصالحها.

4.2. نتائج تصفح الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب:

الجدول رقم (02): تطور متصفحي الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب (2014-2017)

Total	2017	2016	2015	2014	
2 508 093	1 274 206	728 279	428 366	77 242	عدد الزيارات
7 798 889	3 532 707	2 346 234	1 596 471	323 477	عدد الصفحات التي تم زيارتها

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على معطيات مستقاة من مديرية العلاقات العامة والاتصال، المديرية العامة للضرائب، 2018 من خلال الجدول أعلاه نلاحظ إن عدد الزيارات للموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب يزداد بشكل كبير من سنة إلى أخرى، حيث بلغت الزيارات 1 274 206 سنة 2017 مقارنة بسنة 2014 والتي بلغت 77 242 زيارة، كما بلغت عدد الصفحات التي تم زيارتها سنة 2017 عددا كبيرا قدر بـ 3 532 707 زائر، وكل هذا نتيجة توجه المديرية العامة نحو تكنولوجيا الإعلام والتحسينات التي قامت بها على الموقع الالكتروني إضافة إلى الخدمات التي يقدمها الموقع للمكلفين من قوانين ومناشير وتعليمات وتحميل للمطبوعات الجبائية وغيرها من الخدمات.

المحور الثالث: نظام مرجعية الخدمة

بموجب إنشائه طبقا للتعليمية العامة رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2004 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.

يترجم مرجع نوعية الخدمة إرادة الإدارة في إقامة علاقة جديدة مع المكلف بالضريبة تركز على تقديم خدمة فعّالة وضمن استقبال نوعي بمختلف أشكاله: الاستقبال الشخصي، البريد، الهاتف، والبريد الالكتروني عبر العنوان «contact.dgi» عبر الاتصال "المديرية العامة للضرائب «DGI»، والأسئلة المتكررة «FAQ» والإجراء الذاتي بالنسبة للشركات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات. إذ إنه يُرقي القِيم ذات الصلة باللباقة والإعلام وأخذ المواعيد والإجابة على الطلبات خلال الآجال المطلوبة. كما يتكفل بالأشخاص ذوي حركة محدودة والأشخاص الذين يعانون صعوبات من خلال تخصيص لهم استقبال خاص (ممرات مهيأة للدخول ومكتب استقبال ملائم وإصغاء باهتمام..).

يبقى مرجع نوعية الخدمة مؤشر هام بالنسبة لجميع الهياكل الضريبية الجديدة قصد جعل نوعية الاستقبال تحديا حاسما بالنسبة لمستقبل الإدارة في تطلعه المستمر إلى تلبية احتياجات وشكاوى المكلفين بالضريبة¹¹.

1. مفهوم مرجع نوعية الخدمة¹²: يتمثل هذا المسعى في اكتساب 20 التزام لنوعية الخدمة التي تلتزم الإدارة الجبائية باحترامها بغية ضمان تكفل أحسن بشكاوى المكلفين بالضريبة. يعتبر إعلان هذه الالتزامات ضمان للإدارة الجبائية، وتتمثل هذه الالتزامات في:

- نخططكم علما بشروط الدخول والاستقبال في مصالحنا، وبصفة تلقائية عند حدوث أي تغيير؛
- نوجهكم نحو المصلحة المناسبة وتكفل بكم بواسطة أعوان استقبال مؤهلين؛
- نعمل على تسهيل القيام بالإجراءات بالنسبة للأشخاص ذوي الحركة المحدودة؛
- نستقبل بصفة ملائمة الأشخاص الذين يعانون من صعوبات؛
- نستقبلكم بتهذب ونقدم لكم اسم محاوركم؛
- نقوم بتسهيل إجراءاتكم الإدارية؛
- نقوم بالسهر على توفير الرفاهية في الفضاءات المخصصة للاستقبال والانتظار على مستوى كل مصلحة جديدة يتم فتحها؛
- نلتزم باحترام السرية ومدّة الانتظار؛
- نحن حريصون على أن تكون ردودنا على المراسلات البريدية والالكترونية سهلة القراءة وواضحة وصحيحة؛
- نقوم بالرد على مراسلاتكم خلال أجل أقصاه 30 يوم مفتوح؛
- نقوم بالرد على بريدكم الالكتروني خلال أجل أقصاه 03 أيام مفتوحة؛
- نتكفل بمكالماتكم الهاتفية وندرس اقتراحاتكم وعروضكم وطلباتكم للمعلومات؛
- نقوم بالرد على كل اقتراحاتكم وشكاويكم المتعلقة باحترام التزاماتنا خلال أجل أقصاه 20 يوما مفتوحة؛
- نقوم بالتقييم وإعلامكم بصفة منتظمة بالنتائج المحصل عليها في مجال نوعية الخدمة؛
- نقوم بإنجاز صبر الآراء حول نوعية الخدمة وكذا نشر نتائج هذا السير على مستوى كل مصالحنا القاعدية وعلى الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب؛
- نعبر عن سياساتنا الخاصة بالاستقبال في ظل استراتيجية الاتصال ونقوم بإشراك أعواننا في احترام الالتزامات؛
- نقوم بتنظيم وثائقنا من أجل تقديم معلومات صحيحة ومحيّنة للمكلفين بالضريبة تتعلق بمرجع نوعية الخدمة
- نسهر بصفة منتظمة على احترام التزاماتنا عن طريق مؤشرات متابعة التزامات نوعية الخدمة؛
- نقوم بتقييم ممارساتنا بصفة منتظمة مع الرغبة في التحسين المستمر، كما يقوم مسؤولو المصالح القاعدية بتقييم بصفة منتظمة مع أعوانهم مدى احترام التزاماتنا؛
- نقوم بإنجاز حصيلة سنوية انطلاقا من تجميع الحواصل السنوية المعدة من طرف مراجعي نوعية الخدمة وبنادر بأنشطة جديدة قصد تحسين نوعية الاستقبال والخدمات المقدمة.

2. أهداف مرجع نوعية الخدمة¹³:

- جعل من نوعية الخدمة أولوية استراتيجية 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.

3. الفاعلين في مرجع نوعية الخدمة¹⁴:

- أ. على المستوى المركزي: مديرية العلاقات العمومية والاتصال.
- ب. على المستوى الجهوي: المديرية الجهوية للضرائب عبر مكتب التنشيط والتنظيم والعلاقات العمومية المكلف بمرافقة ومتابعة مدى احترام التزامات مرجع نوعية الخدمة.

ج. على المستوى المحلي: يُعيّن المكلف بمهمة استقبال كمراجع لنوعية الخدمة:

- رئيس مصلحة الاستقبال وإعلام المكلفين بالضريبة على مستوى مديرية كبريات المؤسسات.
- رئيس مصلحة الاستقبال وإعلام المكلفين بالضريبة على مستوى مركز الضرائب.
- رئيس مصلحة الاستقبال وإعلام المكلفين بالضريبة على مستوى المراكز الجوارية للضرائب.

4. آليات إجراء احترام مرجع نوعية الخدمة¹⁵: يتركز الجهاز الذي تم تفعيله في الواقع على التواجد المشترك للإجراءات التالية:

- أ. الاتصالات السرية: إن احترام التزامات برنامج مرجع نوعية الخدمة فيما يخص الاستقبال الهاتفية يستلزم متابعة منتظمة تجسّد من خلال إجراءات عمليات اتصال سرية مبرمجة ومنفذة من طرف مديرية العلاقات العمومية والاتصال والمديريات الجهوية للضرائب.

- ب. مهام المراقبة المفاجئة: تتم هذه العمليات من طرف مديرية العلاقات العمومية والاتصال والمديريات الجهوية للضرائب على مستوى الهياكل المحلية لمديرية كبريات المؤسسات ومراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب. تكمن مهمتها في مراقبة صحة ومصداقية التقييمات الذاتية المرسلة لمراكز الضرائب ومديرية العلاقات العمومية والاتصال وكذا منهجية المراقبة التي يقوم بها المراجع المحلي (المعاينة المادية، معالجة الرسائل والبريد الإلكتروني).

- ج. سبر الآراء: تتم التحقيقات من طرق مدققي مديرية العلاقات العمومية والاتصال والمديريات الجهوية للضرائب. يتم إجراؤها خلال مهمات المراقبة المفاجئة التي تتم من قبل هؤلاء تبعاً لبرنامج المهام المعدة مسبقاً

من طرف الهياكل المذكورة أعلاه.

- د. اللقاءات مع الاتحادات والجمعيات المهنية: تتمثل في تقييم عدد اللقاءات المنظمة ذات الصلة بالبرنامج المعد من طرف كل مصلحة من مصالح مديرية كبيريات المؤسسات ومراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب.
- هـ. التقييمات الذاتية المنجزة من طرف المراجعين: يعتبر المدقق على المستوى المحلي مراجع نوعية الخدمة. فهو مكلف بإعداد تقييم ذاتي لاحترام مرجع نوعية الخدمة.
5. نتائج مرجعية الخدمة:

الجدول رقم (03): نتائج مرجعية الخدمة (2012-2015)

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

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على معطيات مستقاة من مديرية العلاقات العامة والاتصال، المديرية العامة للضرائب، 2018

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المؤشر الإجمالي لنوعية الخدمة قد تراجع خلال سنة 2015 بنسبة 7.16 % مقارنة بسنة 2014، وبنسبة 6.39 % مقارنة بسنة 2013.

الخاتمة: إن الإصلاحات الضريبية التي جاءت من خلال إصلاح الإدارة بإعادة تنظيمها وعصرنه هياكلها بإحداث مديريات وهيئات جديدة كمديرية كبيريات المؤسسات والمراكز الضريبية التي تعتبر من أهم معالم الإصلاحات في الجزائر، وتعميم منظومة الإعلام الآلي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال ربط مصالحها بالإنترنت والأنترنت لتسهيل عملها وتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة، كل هذه الإجراءات تهدف في مجملها الوصول إلى نظام ضريبي فعال وإدارة عصرية لتوسيع الوعاء الضريبي، وتخفيف العبء على المكلفين وتحقيق النجاح في التحصيل لزيادة إيرادات الجباية العادية وإحلالها محل الجباية البترولية وكذلك تحسين الخدمة العمومية لتغيير نظرة المكلف اتجاه الضريبة والإدارة.

النتائج: إن هذه الإصلاحات لم تكن كافية في الواقع وهذا يعود إلى:

- كون الإدارة الضريبية تتميز بالحركية والدينامكية وعليه يتطلب تكييفها مع التحولات الاقتصادية؛
- أن الإجراءات المتبعة لتبسيط النظام وعصرنة الإدارة لتغيير نظرة المكلف اتجاهها للحد من الغش والتهرب

الضريبي لزيادة حصيللة الإيرادات الضريبية العادية لازالت غير فعالة إذ لا تزال نسب الغش والتهرب مرتفعة مقارنة بالنسيج الجبائي (gisement fiscal) ولا زالت الجباية البترولية تشكل حصة الأسد من إجمالي إيرادات الميزانية، وهذا نظرا لغياب الجدية في الإصلاحات، ونقص الوعي الضريبي للمكلف وعدم تأهيل الكادر البشري ليساير هذه الإصلاحات؛

- رغم الجهود الجبارة التي انتهجتها الجزائر في سبيل إصلاح وتطوير الإدارة الضريبية لازالت غير قادرة على مواجهة التحديات الراهنة والمتمثلة في التهرب الضريبي باستعمال أسعار التحويل بين الشركات وفروعها وكذا التحديات التي تثيرها التجارة الالكترونية.

التوصيات:

- ضرورة تسريع الإصلاحات الهيكلية في جميع الولايات والتي تعرف تأخر كبير، إضافة إلى ضرورة تفعيل وتعميم النظام المعلوماتي الجبائي الجديد على جميع المصالح الجبائية في جميع الولايات وفي أسرع وقت، لكي لا تستنزف أموال الخزينة العمومية وتسقط بالتقادم الرباعي؛
- تكوين ورسكلة الأعوان في كل التعديلات والمستجدات المتعلقة بالضرائب والمحاسبة، وضرورة منحهم الحماية اللازمة أثناء تأديتهم لمهامهم، مع تقديم تحفيزات مالية تجعلهم أكثر مردودية وتحصنهم من الفساد المالي والرشوة؛
- ضرورة مرافقتها بإصلاحات خاصة على مستوى النظام المصرفي والبورصة الجزائرية وعدة قوانين على صلة تامة بالنظام الضريبي.

التهميش والمراجع:

- ¹ سعيد بن شهرة، ابراهيم شويحة، فعالية التحقيق الجبائي في ظل عصره الإدارة الجبائية- دراسة ميدانية لمديرية الضرائب بالجلفة - مذكرة ماستر غير منشورة، قسم العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2018، ص 80.
- ² الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب www.mfdgi.gov.dz، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/04 في الساعة 17.00.
- ³ سعيد بن شهرة، ابراهيم شويحة، مرجع سابق، ص 82.
- ⁴ المديرية العامة للضرائب، مديرية العلاقات العامة والاتصال، نشرة 2017، ص 01.
- ⁵ سعيد بن شهرة، ابراهيم شويحة، مرجع سابق، ص 84.
- ⁶ المديرية العامة للضرائب، مديرية العلاقات العامة والاتصال، نشرة 2017، ص 02.
- ⁷ اوشان أحمد، " الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة وتطوير الإدارة الضريبية بالإشارة إلى حالة الجزائر "، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 17، جانفي 2017، ص 70.

- ⁸ الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب www.mfdgi.gov.dz، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/05 في الساعة 7.00.
- ⁹ رسالة المديرية العامة للضرائب، رقم 2017/85، ص 7.
- ¹⁰ رسالة المديرية العامة للضرائب، رقم 2017/85، ص 8.
- ¹¹ سعيد بن شهرة، ابراهيم شويحة، مرجع سابق، ص 89.
- ¹² المديرية العامة للضرائب، مديرية العلاقات العمومية والاتصال، الدليل المنهجي لمرجع نوعية الخدمة، إصدار 2012، ص 08.
- ¹³ الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب www.mfdgi.gov.dz، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/03 في الساعة 19.00.
- ¹⁴ الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب www.mfdgi.gov.dz، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/04 في الساعة 23.00.
- ¹⁵ الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب www.mfdgi.gov.dz، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/05 في الساعة 14.00.