



جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييرج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير
الشعبة: محاسبة و جباية
التخصص: ماستر 2 محاسبة و جباية معمقة
من إعداد الطالبتين:
- رانية قطار
- فاييزة بن مخلوف
بعنوان:

عصرنة الإدارة الجبائية و أثرها على كسب رضى المكلفين بالضريبة في الجزائر

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	الرتبة	زميت فؤاد
مشرفا	الرتبة	عادل سلطاني
مناقشا	الرتبة	بوقرة محبوب

السنة الجامعية: 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨ هـ

شكر وعرفان

قال صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله".

الحمد لله والشكر قبل كل شيء إلى الله عزوجل الذي أعاننا على إتمام هذا الجهد الفكري اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا، ولا باليأس إذا أخفقنا، اللهم إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ تواضعنا وإذا أعطيتنا تواضعنا فلا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا نشكر الله تعالى الذي وفقنا على إنهاء هذا العمل المتواضع، ونتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من أسهم برأيه و شجعنا ولو بكلمة طيبة و نخص بالذكر أستاذنا المحترم "سلطاني عادل" الذي لم ييخل علينا بنصائحه و توجيهاته التي كسرت كل صعب و مهدت الطريق أمامنا منذ أن كان بحثنا هذا مجرد عنوانا إلى أن أصبح مذكرة للتخرج الشكر موصول أيضا إلى لجنة المناقشة على قبولها تقييم هذه المذكرة ومناقشتها، كما لا يفوتنا في هذا المقام أن نتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل أساتذتنا الذين تتلمذنا على أيديهم في كل مراحل دراستنا.

الإهداء

و ما كنت لأكون هنا دون فضل الله و رحمته بي و توفيقه لي فهو الأولى بالشكر و الحمد.

اهدي هذا العمل إلى صاحب السيرة العطرة و الفكر المستنير أبي و سندي الذي لا يميل و داعمي الأولى و الأخير، إلى أمي بذرة الروح طيب الله أثرها وأدامها الله تاجا فوق راسي، أهديكي حلما رغبتني فيه يوما.

إلى أخواتي المهندسة مروى، صفا و كريمة وفقكم الله لأراكم في أعلى المراتب بإذن الله.

كما أهديه إلى جدي قطار مشاطي وعيدل عبد الوهاب رحمهم الله و أسكنهم فسيح جنانه إلى خالتي عيدل ليلي و هارون و ليندة و أبنائها حفصكم الله بفضله.

و إلى الأستاذ المحاسب خير مسعود الذي كان له الفضل الجميل في دخولي المحيط العمل و كل المحاسبين العاملين معه و أستاذاي الفاضل سلطاني عادل ، اقدر لكم كل دعمكم السابق لي. لأختمها بإهداء خاص لنفسي التي ما برحت حتى نالت و التي بقيت تجاهد رغم ضعف حيلتها، رزقني الله العافية و الفضل الجزيل و دمت لنفسي خير داعم و كفيل.

وأخر دعواتي أن الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على اشرف المرسلين.

قطار رانيا

الإهداء

أرى رحلتي الجامعية قد شارفت على الانتهاء بالفعل، من بعد تعب ومشقة لوقت طويل، وهأنذا اليوم اختتم بحث تخرجي بكل ما لدي من همة ونشاط و بداخلي كل تقدير وامتنان لكل شخص كان له الفضل في مسيرتي وقدم لي المساعدة و لو باليسر...

"وأخر دعواتهم أن الحمد لله رب العالمين"

أشكر الله عزوجل أولا وأخيرا، له الحمد وله الفضل، ما كنت لأفعل لولا فضل الله، فالحمد لله عند البدء، وعند الختام، الحمد لله ما انتهى درب ولأختم جهد ولأتم سعي إلا بفضل الله على التمام وعلى لذة الانجاز. إلى من حبهم يعلو فوق كل حب إلى من أناروا لي طريق العلم وساندوني ووفروا لي سبل السعادة والنجاح...
- إلى أُمِّي الغالية أدامها الله -

ليس فقط لأنك آويتني في رحمك الدافئ تسعة أشهر وتعاركتي مع الموت لتمنحني الحياة في ميدان المخاض فكل الأمهات تفعلن ذلك.. إنما لأنك سهرتي من اجلي وعلمتيني بان الحياة عقبات كلما اجتزتها كلما خطوات خطوة إلى النجاح..

و لأنك كنت منذ أنجبتي حتى هذه اللحظة أما عظيمة إلى الحد الذي أشعر فيه بأنك كثيرة علي

- إلى والدي العزيز حفظه الله -

معلمي الأول وسندي الثابت في كل خطوات حياتي، مصدر فخري وسعادي الذي لا أرى الدنيا إلا به... فأنت مني كروحي بل أنت منها أحب وأنت للعين عين وأنت للقلب قلب... أنت وهبتني القلم فشكرا. إلى الذين أمدوني دائما بالقوة و كانوا موضع الاتكاء في كل عثراتي وكانوا لي حصنا وسندا انتم حصن وحرز وحب وسعادات... إخوتي.

إلى وردتي الجميلة التي رحلت و مازال عبق عطرها في فؤادي...أختي رحمها الله.

إلى الذي غمرنا بالحب و التوجيه، إلى من كان وراء هذا النجاح...حتى وصلنا إلى ما نحن عليه الآن أستاذنا الفاضل "سلطاني عادل".

وأخيرا اهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من يتكبد عناء قراءته سواء لتقييمه أو لنقده أو لزيادة علمه أو لإشباع فضوله.

بن مخلوف فايزة

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر عصرنة الإدارة الجبائية على رضى المكلفين بالضريبة من حيث نوعية الخدمة المقدمة لهم بعد تبني الجزائر عصرنة الإدارة الجبائية، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهجين الوصفي والتحليلي، مع استخدام أداة هي الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على عينة من المكلفين بالضريبة في ولاية برج بوعريريج تم إعدادها لهذا الغرض.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الإدارة الجبائية استطاعت تجسيد أهدافها في تحسين علاقاتها مع المكلفين بالضريبة ، كما ان مضاعفة مجهوداتها على نطاق واسع حسن نوعا ما من أدائها على ارض الواقع. الكلمات المفتاحية: رضى المكلفين بالضريبة ، النجاعة ، التبسيط ، عصرنة الإدارة الجبائية، التهرب الضريبي

Abstract:

This study aimed to highlight the impact of modernizing the tax administration on the satisfaction of taxpayers in terms of the quality of the service provided to them after the adoption of the tax administration 'modernization by Algeria .For this purpose, the descriptive and analytical approaches were relied upon, with the use of a questionnaire tool by asking a set of questions to a sample of taxpayers in the state of Bordj Bou Arreridj that was prepared for this purpose.

The study reached several results, the most important of which is that the tax administration was able to materialize its goals in improving its relations with taxpayers, and doubling its efforts on a large scale improved somewhat from its performance on the ground.

Keywords: Gain satisfaction of taxpayers, efficiency, simplification, modernization of tax administration, taxevasion

قائمة المحتويات

شكر وعرفان	
الإهداء	
قائمة المحتويات	أ
مقدمة.....	أ

الفصل الأول:

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة

تمهيد	5
المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول متغيرات الدراسة	5
المطلب الأول: عموميات حول عصرنة الإدارة الجبائية.....	6
أولاً: الإدارة الجبائية	6
ثانياً: الإطار المفاهيمي لعصرنة الإدارة الجبائية.....	10
المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للتهرب الضريبي	20
أولاً: مفهوم التهرب الضريبي	20
ثانياً: أنواع التهرب الضريبي	20
ثالثاً: أسباب التهرب الضريبي.....	21
المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....	30
المطلب الأول: الرسائل الجامعية باللغة العربية.....	30
المطلب الأول: الدراسة باللغة العربية	30
المطلب الثاني: الدراسات باللغة الاجنبية.....	31
خلاصة الفصل الأول	34

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي للدراسة

36.....	تمهيد
36.....	المبحث الأول: منهجية دراسة الاستبيان
36.....	المطلب الأول: مجتمع الدراسة و احصائيات الاستبانة
36.....	الفرع الأول: مجتمع، عينة وحدود الدراسة
37.....	الفرع الثاني: الإحصائيات الخاصة بالإستماراة
38.....	المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات و منهجية الإستبانة
38.....	الفرع الاول: أدوات جمع البيانات
38.....	الفرع الثاني: منهجية الإستبانة
39.....	المبحث الثاني: تحليل البيانات الإحصائية و اختبار الفرضيات
40.....	المطلب الأول: تحليل بيانات الدراسة
45.....	التحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان
45.....	1. منظور المكلف تجاه الضريبة وعلاقته بالإدارة الضريبية
46.....	2. معرفة المكلف بحدوث العصرية
48.....	3. اثر العصرية على رضا المكلف بالضريبة
50.....	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
51.....	خلاصة الفصل الثاني
53.....	خاتمة
57.....	قائمة المراجع

قائمة الجداول

- الجدول رقم (01): عدد الاستبيانات الموزعة و المعتمدة 37
- الجدول رقم (02) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول 41
- الجدول رقم (03) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني 42
- الجدول رقم (04) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث 43
- الجدول رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي 44
- الجدول رقم (06): اختبار ألفا كرونباخ 44
- الجدول رقم (07): اتجاهات أفراد العينة نحو المحور الأول 45
- الجدول رقم (08): اتجاهات أفراد العينة نحو المحور الثاني 46
- الجدول رقم (09): اتجاهات أفراد العينة نحو المحور الثالث 49

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة استبيان خاصة بأعوان إدارة الضرائب 61

الملحق رقم 2 : نتائج مخرجات SPSS..... 65

مقدمة

مقدمة:

تعتبر الضريبة إحدى أهم مصادر الخزينة العمومية التي تعتمد عليها الحكومات من أجل الإنفاق العمومي الذي يوجه أساساً نحو التنمية التي تخدم المجتمع، لذلك تنال الضريبة اهتماماً منقطع النظير من طرف الحكومات. ولعل هذا الهدف العام للضريبة غير مستصاغ من طرف المكلفين بها باعتبارهم يرون فيها نوعاً من الإجحاف وعدم العدالة، لذلك تعمل الحكومات دائماً على نشر الوعي الضريبي بين أوساط المكلفين بالضريبة من أجل خلق نوع من الثقة و الرضى الذين يساهمان في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي التي تعد ردة الفعل الصريحة على عدم الرضى لدى الكثير من المكلفين. لذلك تحاول الحكومات تطوير طرق تسييرها للضريبة باستمرار بشكل يحقق الرضى العام بين أوساط المكلفين ويحسن من الإيرادات الجبائية التي تضمن تدفق الخدمة العمومية للمواطن بشكل مستمر.

وتعد الجزائر من بين تلك الحكومات التي تحاول تحسين علاقة المكلف بالإدارة الضريبية في محاولة كسب رضاهم من خلال تبنيها لعصرنة الإدارة الضريبية، كما تهدف عصرنة الإدارة الضريبية إلى تطوير طرق تسيير الضريبة بشكل يسمح بتقديم أفضل خدمة للمكلف من خلال تطوير ثلاث مجالات أساسية تمس كل من النظام الضريبي، الهيكل التنظيمي والعنصر البشري بالإدارة الضريبية. وهذا مايقودنا إلى طرح الإشكالية الأساسية لبحثنا هذا كالتالي:

1. إشكالية الدراسة:

- هل كان لعصرنة الإدارة الضريبية أثر على رضى المكلفين بالضريبة في ولاية برج بوعرييج؟
ومن أجل الإجابة على هذا التساؤل العام نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يجد اليوم المكلف بالضريبة تغيراً محسوساً فيما يخص تقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية؟
- هل ساهمت عصرنة الإدارة الضريبية في تحسين مستوى الرضى لدى المكلفين بالضريبة على مستوى ولاية برج بوعرييج؟

2. فرضيات الدراسة:

✚ للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- يجد المكلف بالضريبة اليوم تغيراً محسوساً فيما يخص تقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية خاصة فيما يتعلق بجانب الرقمنة.

- ساهمت عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين مستوى رضى المكلفين بالضريبة على مستوى ولاية برج بوعرييج.

3. أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من التطور الرهيب الذي تعرفه تكنولوجيا الإعلام والاتصال اليوم في العالم وأثر ذلك على المجال الجبائي من خلال محاولة معرفة إسهامه في إطار عصرنة الإدارة الجبائية في التأثير على سلوك المكلف تجاه الضريبة.

4. أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث للوصول على مايلي:

- محاولة تقييم مشوار الإدارة الضريبية في إطار العصرنة.
- محاولة اكتشاف الإجراءات الجبائية الجديدة المطبقة من طرف الإدارة الجبائية وتأثيرها المباشر على التحصيل المالي لفائدة خزينة الدولة و مساهمتها في تنمية اقتصادها.
- العمل على معرفة الإطار الجديد الذي أصبحت عليه علاقة الإدارة مع المكلف الضريبي و محاولة تقييمها.

5. منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على:

- المنهج الوصفي:** يتمثل المنهج الوصفي في كونه أحد المناهج العلمية المناسبة لهذه الدراسة فقد اعتمد عليه في الجانب النظري وذلك من خلال وصف البحث.
- المنهج التحليلي:** والذي استخدم في الجانب التطبيقي وذلك من خلال تحليل الواقع الجبائي من جنب المكلفين بالضريبة و الإدارة الضريبية في الجزائر وذلك عن طريق الاستبيان الموزع على المكلفين بها .

6. أدوات الدراسة:

- **المسح المكتبي:** بالنسبة للجانب النظري تم الاعتماد على تحصيل مراجع من مكتبة الكلية ودراسات سابقة سواء على الإنترنت أو على مستوى الجامعة.
- **الاستبيان:** وقد تم تصميم نموذج الاستبيان تم نشره ورقيا مباشرة على المكلفين بالضريبة.

7. حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على موضوع أثر عصرنة الإدارة الجبائية في كسب رضا المكلفين بالضريبة مدعمة بدراسة نظرية.

- الحدود البشرية: الدراسة التطبيقية لتحليل نتائج الاستبيان الخاص بمكلفين بالضريبة لولاية برج بوعريبرج ومدى رضاهم بمديرية الضرائب.

- الحدود الزمنية: إن الفترة الزمنية للدراسة كانت من سنة 1992 إلى يومنا هذا 2023 بغية الوصول إلى مدى تأثير العصرية في كسب رضا المكلف بالضريبة وتحسين أداء الإدارة الجبائية.

- الحدود المكانية: مكتب محاسبة ومحافظ حسابات و خبير قضائي بن النوي عومار برج بوعريبرج.

8. أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي حيث لم يكن اختيار الموضوع تلقائيا بل كان اختياره نتيجة لعدة أسباب أهمها:

- كونه موضوع ذا أهمية علمية وعملية و التطرق له سيساهم في إضافات معرفية ذات معنى ملموس .
- موضوع العصرية يختلف عن باقي المواضيع الكلاسيكية المتطرق لها من قبل.
- كطالبتين في تخصص المحاسبة و الجبائية نحن ملزمتين بتتمة معارفنا و إثرائها للحد الذي يسمح لنا بالاندماج مع الواقع العملي.

9. صعوبات الدراسة :

- واجهتنا خلال مسار إنجاز هذه الدراسة مجموعة من الصعوبات نذكر منها:
- عدم وجود مصادر كافية للدراسة العلمية والبحث التنفيذي حيث أن اغلب المراجع التي تطرقت لهذا الموضوع كانت باللغة الفرنسية.
- افتقار المكتبة الجامعية للمكتب و الدراسات الأكاديمية التي عالجت هذا الموضوع الحديث.

10. هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع، حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول يتضمن مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة، أما المبحث الثاني يتضمن الدراسات السابقة، أما في الفصل الثاني فطرقتنا إلى الدراسة التطبيقية، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تم فيه تقديم الأدوات و البرامج المستخدمة في الدراسة، أما المبحث الثاني تضمن تحليل البيانات الإحصائيات و اختبار الفرضيات، كما تم في النهاية إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصلين مع توضيح اختبار صحة الفرضيات، متبوعة بجملة من الاقتراحات المستتجة، وأخيرا تم صياغة آفاق الدراسة.

الفصل الأول:

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

كل الضرائب بأنواعها ملزمة الدفع للحكومة حتى تتمكن هذه الأخيرة من توفير البنية التحتية مثل الطرق والمدارس والمستشفيات حيث تتغير قواعد تحديد نسبة الضريبة وكيفية دفعها بمرور الوقت اعتماداً على الأوضاع المزمنة للبلاد وكيفية أداء الاقتصاد في بعض الأحيان نحتاج إلى تعديلها للتأكد من أنها عادلة وتعمل بشكل جيد و فعال وهذا ما حدث في الجزائر أيضاً ، حيث كان عليهم تغيير القواعد الضريبية بسبب التحولات التي تحدث في العالم وداخل البلاد كما انه من المهم التأكد من أن الضرائب عادلة للجميع و تعمل بشكل جيد.

في الماضي، كانت الطريقة التي يدير بها الناس الضرائب تعتمد على ما تحتاجه الحكومة ومقدار الأموال التي يمكنهم تحصيلها ولكن مع التغيرات التي تحدث في العالم واتحاد بعض البلدان معاً، أصبح من الواضح انه يجب إيجاد طريقة جديدة لإدارة الضرائب مما أدى ذلك إلى سلسلة من الإصلاحات بدأت في عام 2002. وهدفت هذه الإصلاحات إلى تبسيط عملية دفع الضرائب وتقسيم دافعي الضرائب إلى ثلاث مجموعات سيبحث هذا الفصل في نوعين من الإصلاحات، الإصلاحات من الماضي والإصلاحات الحديثة.

المبحث الأول:مدخل مفاهيمي حول متغيرات الدراسة.

المبحث الثاني:الدراسات السابقة.

المبحث الأول:مدخل مفاهيمي حول متغيرات الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخل مفاهيمي لعصرنه الإدارة الجبائية وأهم دوافعها وكذا الإلمام بمختلف جوانبها التنظيمية والهيكلية.

المطلب الأول: عموميات حول عصرنة الإدارة الجبائية

يهدف هذا المطلب إلى التطرق إلى أهم مفاهيم متغيرات الدراسة و إلى التعريف بالإدارة الجبائية ومختلف هيااتها ومصالحها مع تسليط الضوء على أهم مصطلح مفتاحي وهو: عصرنة الإدارة الجبائية.

أولاً: الإدارة الجبائية:

1. تعريف الإدارة الجبائية:

يمكن تعريف الإدارة الجبائية على أنها علم و فن يهدف إلى الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة البشرية المادية والمالية والمعلومات و الأفكار و الوقت من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة و التنسيق بغرض تحقيق الأهداف المحددة بكفاءة وفعالية.¹

2. الهياكل التنظيمية للإدارة الجبائية قبل العصرنة:

تعتمد الإدارة الجبائية على قيامها بمهامها على هياكل و بنيات إدارية تتجسد في أقسامها و تنظيماتها و تنقسم هيكل الإدارة الضريبية إلى :

أ- المديرية العامة للضرائب DGI:

تعتبر المديرية العامة للضرائب احد الركائز الأساسية في الاقتصاد الوطني و التي تعتمد عليها الحكومة في تنفيذ برامجها لكونها مكلفة بإدارة النظام الضريبي و التحكم في كل جوانبه من التشريع و التنظيم إلى تنفيذ الخطط السياسية الجبائية بهدف تحصيل الموارد التي تعتبر مصدر رئيسي لخزينة الدولة بعد المحروقات كما تتمثل الغاية الرئيسية للمديرية العامة للضرائب في القيام بمهامها كإدارة فعالة و مصغية لتطلعات المكلفين بالضريبة لاسيما فيما يتعلق منها بتبني القيم الأساسية للمجتمع و كذا تكريس الحقوق الفردية و الجماعية حيث أنها مكلفة بتطبيق حق سيادي للدولة و هو تحصيل الضريبة.²

¹فرطاس فتيحة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15-مجلة 02-2016، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين ص 307.

²الياس قلاب ديبح مساهمة التدقيق المحاسبي في دعم الرقابة الجبائية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة بسكرة 2010/2011 ص 98.

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 36-07 مؤرخ في 18 ذي القعدة عام 1428 الموافق ل 28 نوفمبر سنة

2007 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية، فإن المديرية العامة للضرائب مكلفة ب:¹

-السهر على التكفل بالمنازعات الإدارية و القضائية المتعلقة بالضرائب و الحقوق و الرسوم أيا كانت طبيعته.

-السهر على تحضير و مناقشة الاتفاقيات الجبائية الدولية و الاتفاقيات الدولية التي تحوي أحكام جبائية أو شبه جبائية.

-تنفيذ التدابير الضرورية لمحاربة الغش و التهرب الضريبي.

-السهر على تحسين علاقات المصالح الجبائية مع المكلفين بالضريبة.

-توفير أدوات تحليل و مراقبة تسيير و مردودية مصالح الإدارة الجبائية لاسيما مؤشرات نجاعة المصالح الجبائية.

و تتكون من ثماني مديريات وهي :

- مديرية العمليات الجبائية و التحصيل.
- مديرية الإعلام و الوثائق الجبائية.
- مديرية الإعلام الآلي والتنظيم.
- مديرية العلاقات العمومية و الاتصال.
- مديرية الوسائل المالية
- مديرية المنازعات.
- مديرية الأبحاث و التدقيقات.
- مديرية التشريع و التنظيم الجبائين.

ب-المديرية الجهوية للضرائبDRI:

تمثل المديرية الجهوية للضرائب الإدارة المركزية على المستوى الجهوي و تعتبر همزة الوصل بين المديريات الولائية للضرائب و بين المديرية العامة للضرائب بهدف ربط القاعدة بالقمة كما تسهر على تنفيذ البرنامج تطبيق التعليمات و القرارات الصادرة عن الإدارة المركزية و المديريات الولائية للضرائب و من مهامها تتولى المديريات الجهوية للضرائب تنشيط عمل المديريات.

¹المرسوم التنفيذي، رقم 36-07 مؤرخ في 18 ذي القعدة عام 1428 الموافق ل 28-10-2007 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية.

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 327-06 المؤرخ في 18-09-2006 المعدل والمتمم يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية و صلاحيتها بحيث تضم المديريات الجهوية للضرائب و البالغ عددها تسعة (9) مديريات جهوية المسؤولة عن 54 مديرية ولإئية، التي تحدد اختصاصها الإقليمي بموجب قرار وزاري، وتغطي هذه المديريات مجمل القطر الوطني و تنظيمها محدد بالمرسوم رقم 91-60 بتاريخ 23-02-1991(المعدل و المتمم) و هي مكلفة ب:¹

- ضمان تمثيل المديرية العامة للضرائب على مستوى الجهوية.
- السهر على تنفيذ البرامج وتطبيق التعليمات والقرارات الصادرة عن الإدارة المركزية.
- ضمان العلاقة الوظيفية بين الإدارة المركزية و المديريات الولائية للضرائب.
- تنشيط عمل المديريات الولائية التابعة لاختصاصها الإقليمي وتوجيهه و تنسيقه و تقويمه و مراقبته.
- السهر على احترام أدوات تدخل المصالح الجبائية الجهوية و طرقه و مقاييسه و إجراءاته.
- تقديم أي اقتراح لتكييف التشريع الجبائي.
- المشاركة في أعمال تكوين الأعوان وتحسين مستواهم و تحديد معلوماتهم.
- دراسة طلبات تنقل الأعوان فيما بين الولايات.
- تقدير احتياجات المصالح الجبائية الجهوية من وسائل البشرية و مادية و تقنية ومالية، وإعداد تقرير دوري عن ظروف سير هذه الوسائل و استعمالها.
- تنظيم أشغال لجنة الطعون لدى الجهات المصدرة للقرار والمنشأة على المستوى الجهوي.
- الموافقة على استفادة المكلفين بالضريبة من نظام الشراء بالإعفاء حسب الشروط المنصوص عليها في التشريع المعمول به.

حيث تتواجد المديريات الجهوية التسع في كل من: الشلف، بشار، البليدة، الجزائر، سطيف، عنابة، قسنطينة، ورقلة وهران و هي امتداد للمصالح المركزية على المستوى المحلي، ودورها الرئيسي يتمثل في تنشيط و متابعة نشاطات مديريات الضرائب الولائية التي تتبع إقليمها وتضم المديريات الفرعية التالية:

- المديرية الفرعية للتكوين.
- المديرية الفرعية للتنظيم و الوسائل.
- المديرية الفرعية للعمليات الجبائية.
- المديرية الفرعية للرقابة الجبائية و المنازعات.

¹ متاح على الموقع www.mfdgi.gov.dz، تاريخ الاطلاع 01-05-2023 على الساعة 15.00.

ج-المديرية الولائية للضرائب DWI:

تسهر المديرية الولائية للضرائب على احترام التنظيم و التشريع الجبائيين، مع متابعة و مراقبة نشاط المصالح الخارجية لتحقيق الأهداف المحددة لها، كما تعتبر العلاقة بين المديرية الجهوية للضرائب والمديريات الولائية بإبلاغها بكل الجداول الإحصائية المعدة دوريا و المنصوص عليها في التنظيم المعمول به وتقديم كل البيانات و التقارير التي تخص سير المصالح أو تطبيق التشريع والتنظيم الجبائيين. وهي مكلفة ب:¹

- السهر على احترام التنظيم والتشريع الجبائي و متابعة ومراقبة نشاط المصالح وتحقيق الأهداف المحددة لها.
- تنظيم جمع العناصر اللازمة لإعداد التقديرات الجبائية.
- إصدار الجداول و قوائم المنتوجات و شهادات الإلغاء أو التخفيض وتعاينها و تصادق عليها و تقوم النتائج وتعد الحصيلة الدورية.
- تحليل و تقويم دوري عمل المصالح الخاضعة لاختصاصها و إعداد تلخيصا عن ذلك واقتراح أي إجراء من شأنه إن يحسن عمله.
- الجداول و سندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والأتاوى.
- مراقبة تطور الدعاوي المرفوعة أمام القضاء في مجال منازعات التحصيل.
- ضمان الرقابة القبلية وتصفية حسابات تسيير القابضين.
- تنظيم جمع المعلومات الجبائية واستغلالها.
- إعداد برنامج التدخل لدى المكلفين بالضريبة و متابعة تنفيذها و تقويم نتائجها.
- وضع الرقابة المقررة فيما يخص القيم و الأسعار و تأذن بالزيادة إن اقتضى الأمر ذلك.
- دراسة العرائض و تنظيم أشغال لجان الطعن و متابعة المنازعات و مسك الملفات المرتبطة بها بصفة منتظمة.
- متابعة تطور القضايا المرفوعة أمام القضاء في مجال الوعاء الضريبي.
- تقدير احتياجات المديرية من الوسائل البشرية و المادية والتقنية و المالية و إعداد تقديرات الميزانية المطابقة لذلك.
- توظيف وتعيين المستخدمين الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم.
- السهر على مسك ملفات جرد الأملاك العقارية والمنقولة و السهر على صيانة هذه الأملاك والمحافظة عليها.

¹ محمد فلاح، السياسة الجبائية-الأهداف والأدوات-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص19.

- تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة و إعلامهم.
- نشر المعلومات و الآراء لفائدة المكلفين بالضريبة.
- حيث تتركب مديرية الضرائب الولائية من مديريات فرعية هي:

- المديرية الفرعية للعمليات الجبائية
- المديرية الفرعية للتحويل.
- المديرية الفرعية للمنازعات.
- المديرية الفرعية للمراقبة الجبائية.
- المديرية الفرعية للوسائل.

د-مفتشيات الضرائب:

بناء على المرسوم التنفيذي رقم 61-90 الصادر يوم 12-12-1991 الصادر عن الجريدة الرسمية رقم 91-90 فان المفتشية هي الهيئة الوحيدة المحددة لوعاء الضريبة المتواجدة في إقليم معين كما تقوم بحساب مختلف الضرائب و تقوم بوظائفها في منطقة معينة و تضم هذه المنطقة مجموعة من البلديات أو بلدية واحدة أو جزء من بلدية، و تسير هذه المفتشية من طرف رئيس و يساعده رؤساء مصالح هي:

مصلحة جباية المؤسسة و تضم:

- جباية الشركات.
- جباية المؤسسات الخاصة.
- مصلحة جباية الأشخاص الطبيعيين.
- مصلحة جباية العقارات.
- مصلحة التدخلات.¹

ه-قباضة الضرائب:

و تهدف إلى تحصيل كل الضرائب والرسوم والغرامات المالية كما أنها تعتبر قاعدة لها و منه نجد: نوعين من القباضات :قباضات التحصيل و قباضات التسيير، و من أهم مصالحها نجد:

- مصلحة الصندوق.
- مصلحة المحاسبة.
- مصلحة المتابعات.
- مصلحة الغرامات.

ثانيا: الإطار المفاهيمي لعصرنة الإدارة الجبائية:

¹ محمد عباس محرزى،اقتصاديات الجباية و الضريبة،دار هوم،الجزائر،2003،ص86.

1. تعريف عصره الإدارة الضريبية:

إن مصطلح "العصرنة" باللغة العربية نجده يتمحور حول تحديد وتحديث ما هو قديم وإعادة تنظيمه بشكل يلبي احتياجات الوقت الحاضر وهو يستعمل في عدة مجالات.

كما ان مصطلح "العصرنة" أيضايقصد به الأهداف المروج لها من طرف السلطة العمومية لدعم فكرة تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين ومستخدمي الإدارة.

وبالمعنى الواسع يقصد بالعصرنة إجراءات تكيف نشاط السلطة العمومية مستجدات القضايا الاقتصادية، الاجتماعية، المالية والقانونية الجديدة، من خلال فكرة التطوير التي يمكن أن تشمل جوانب مختلفة كالجانب التقني (استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال)، الهيكلي (إعادة تنظيم المهام الوظيفي) (رسكلة الموظفين) أو الجانب المالي (تكلفة الخدمة العمومية).¹

وفي تعريف آخر، يقصد بعصرنة الإدارة الضريبية تطوير الوسائل الموضوعة تحت تصرف الإدارة الضريبية لتحقيق الأهداف المنتظرة منها ويتضمن ذلك إصلاح تنظيم الإدارة الضريبية لتنسيق وتبسيط الإجراءات والممارسات الضريبية والأنظمة المعلوماتية لإدارة الضرائب، وكل هذا من أجل بلوغ نظام إدارة ضرائب فعال وعقلاني يقدم خدمة ذات نوعية للمكلفين بالضريبة وباقي الأطراف، وكذا ضمان تحصيل الضرائب المقررة قانونا لتمويل الخدمة العمومية، كما يجب أن يشمل التطوير الجانب البشري للإدارة الضريبية من خلال تغيير معاملة المكلفين بالضريبة وتعليم الموظفين بأنهم جزء مهم في عملية العصرنة.

2. دواعي عصره إدارة الضرائب:

يمكننا عرض أهم دواعي عملية عصره إدارة الضرائب في الجزائر في النقاط الأساسية التالية²:

أ- تضخم عدد الهياكل الإدارية:

تعاني إدارة الضرائب في الجزائر من تضخم عدد الهياكل الإدارية وتمائل مهامها، وهذا ما يتناقض مع الهدف المنشود والمتمثل في التوصل إلى إدارة بأقل تكلفة، وفي هذا الشأن يرمي برنامج العصرنة إلى تقليص عدد الهياكل الإدارية، بمعنى (تطبيق إستراتيجية الإصلاح الإداري التي تركز على النواحي الهيكلية

¹Leroy marc 2008، la modernisation de la bureaucratie fiscal، gestion et management publics،06 sans pages recupere sur <http://www.airmap.fr/wp>.

²ابراهيم حراش، 2012/2011عصرنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير / دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية للفترة 2010 / 2002، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، 164-167، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، ص164-167.

والتنظيمية)، وذلك بتجميع الإدارات المنشأة في إدارة واحدة حسب طبيعة نشاط المكلفين وأرقام أعمالهم المحققة.

ب- تدهور وضعية الهياكل الإدارية:

إن وضعية أكثر من نصف الهياكل الإدارية تتراوح ما بين المتوسطة والسيئة، وأن ملكية بعضها لا تعود للمديرية العامة للضرائب، بل هي مستأجرة لدى الخواص أو مصالح ديوان الترقية والتسيير العقاري أو هيئات وإدارات حكومية أخرى. وهذا ما يضفي صورة سلبية على إدارة الضرائب، الأمر الذي استدعى عملية العصرية لمواكبة موجة التطور الحاصل في مختلف الميادين الاجتماعية والاقتصادية، بغرض تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين والاستجابة لتطلعاتهم.

ج- استفحال ظاهري الغش والتهرب الضريبي واتساع حجم الاقتصاد الموازي:

لقد نتج عن الانفتاح الفوضوي لاقتصاد السوق بروز ممارسات غير مهنية من طرف بعض الشركات والتجارة كعدم التصريح بأرقام الأعمال والأرباح المحققة والتلاعب بالفواتير بغية الغش والتهرب الضريبي، وأمام خطورة هذا الوضع الذي بات يهدد الاقتصاد الوطني، وتواضع إمكانيات ووسائل إدارة الضرائب في إحصاء أنشطة الاقتصاد الموازي وأداء مهامها الرقابية لمحاربة ظاهري الغش والتهرب الضريبي وكذا عجز الترسانة القانونية لوحدها في معالجة هاتين الآفتين، أصبح من الضروري عصرنه إدارة الضرائب من خلال خلق هياكل متخصصة تتولى متابعة الشؤون الضريبية للمكلفين وتسهيل مهام التحصيل الضريبي.

3. تجليات العصرية في الإدارة الضريبية:

أ- إصلاحات الجيل الثاني الإصلاحات التشريعية:¹

يستهدف الإصلاح الضريبي تحقيق الكفاءة و العدالة و الاقتصاد ويشمل إصلاح التشريعات الضريبية و الجهاز الضريبي و المجتمع الضريبي من اجل تعبئة الفائض، حيث قام بإعادة صياغة الضرائب المختلفة و قام بإدخال تعديلات على مضمونها من اجل تقديم صياغة واضحة للضرائب المختلفة وذلك من اجل نشر وعي وتوضيح الصورة للمكلفين بالضريبة كما انه يبين المنهج العملي للأعوان المكلفين بالضريبة وبمهام الجباية للدولة لتصل إلى ما هو عليه الحال في وقتنا هذا.

1-1- الضريبة على الدخل الإجمالي IRG:

نتطرق هنا إلى التحديث الحالي الذي تبناه الجيل الجديد الجاري به العمل و نوجزه فيما يلي:

¹مجلة الاقتصاد المال و الأعمال ، مجلد 06، العدد01 جوان 2021،ص، 537-54، جامعة الشهيد حمه لخضر،الوادي، الجزائر.

-تنص المادة الأولى من قانون الضرائب المباشرة على انه تفرض ضريبة وحيدة سنوية على الدخل الصافي الإجمالي للأشخاص الطبيعيين الوارد ذكرهم في هذا القانون.

-تتسم هذه الضريبة بكونها ضريبة وحيدة سنوية تفرض على الأشخاص الطبيعيين فهي ضريبة شخصية كما أنها تعتمد على التصريح المكلف بها و هي أيضا ضريبة تصاعدية تحسب وفقا لجدول تصاعدي باستثناء المداخل الخاضعة للاقتطاع من المصدر فهي خاضعة لسلم ضريبي خاص.

1-2- الضريبة على أرباح الشركات IBS:

جاءت الضريبة على أرباح الشركات لتعوض و تراجع نقائص الضريبة على الأرباح الصناعية و التجارية السابقة وذلك من خلال أنها تطبق دون استثناء على الأشخاص المعنويين (الشركات) و تتميز هذه الضريبة بعدة خصائص فهي ضريبة وحيدة كونها وحيدة تفرض مرة واحدة على الأشخاص المعنويين كذلك هي عامة و سنوية كونها تفرض على مجمل الأرباح للسنة المالية المقتلة وهي أيضا ضريبة نسبية تخضع لمعدل واحد نسبي وليست لجدول تصاعدي و هي أيضا ضريبة إجبارية بحيث تعتمد على التصريح الإجباري للمكلف بالتصريح بميزانيته الجبائية قبل الفاتح من أفريل لكل سنة.

حيث يخضع لهذه الضريبة الأرباح المحققة من طرف شركات الأشخاص و شركات المساهمة بمفهوم القانون المدني.

1-3 نظام الضريبة الجزافية الوحيدة IFU:

من المادة 282 مكرر 1 تؤسس ضريبة جزافية وحيدة تحل محل الضريبة على الدخل الإجمالي و الضريبة على أرباح الشركات و تغطي زيادة على الضريبة على الدخل الإجمالي و الضريبة على أرباح الشركات الرسم على القيمة المضافة و الرسم على النشاط المهني.

مجال تطبيقها :

المادة 282 مكرر 1: يخضع لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين و الشركات و التعاونيات التي تمارس نشاطا صناعيا أو تجاريا أو حرفيا أو مهنة غير تجارية الدين لايتجاوز رقم أعمالهم السنوي ثلاثين مليون دينار 30000000 د.ج.

يبقى نظام الضريبة الجزافية الوحيدة مطبقا من اجل تأسيس الضريبة المستحق بعنوان السنة الأولى التي تم خلالها تجاوز سقف رقم الأعمال المنصوص عليه بالنسبة لهذا النظام و يتم تأسيس هذه الضريبة تبعا لهذه التجاوزات.

كما يخضع للضريبة الجزافية الوحيدة المستثمرون الذين يمارسون أنشطة أو ينجزون مشاريع و المؤهلون للاستفادة من دعم الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب أو الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر أو الصندوق الوطني للتأمين على البطالة.

1-4 الرسم على القيمة المضافة TVA:

انشأ الرسم على القيمة المضافة في الجزائر بموجب القانون رقم 36-90 المؤرخ في 31/12/1990 المتضمن قانون المالية لسنة 1991 في مادته 65 وذلك لتعويض كل من الرسم الوحيد الإجمالي على الإنتاج و الرسم الوحيد الإجمالي على تأدية الخدمات.

لم يدخل الرسم على القيمة المضافة حيز التطبيق إلا ابتداء من 01/04/1992 و ذلك لتأخر المصادقة عليه من جهة و إعطاء فرصة استيعاب أحكامها لأعوانا لإدارة الجبائية و كذا الخاضعين له من جهة أخرى.¹ قبل التعريف بالرسم على القيمة المضافة لأبد من تحديد مفهوم القيمة المضافة و التي تكمن في الفرق بين قيمة الإنتاج الكلي للوحدة الإنتاجية و قيمة مستلزمات الإنتاج الوسطية التي حصلت عليها و استخدامها في عملياتها الإنتاجية خلال فترة محددة من الزمن.²

يعتبر الرسم على القيمة المضافة ضريبة عامة على الاستهلاك و يعتبر من الضرائب غير المباشرة و تكون المؤسسة مطالبة بتسديدها بمجرد توليد الحدث المنشئ الذي يختلف حسب نوع العمليات المحققة سواء تمت في الداخل عند الاستيراد أو عند التصدير.

ب/ الإصلاحات الجبائية بالنسبة للإدارة الجبائية :

إضافة إلى الإجراءات السابقة و دائما من اجل عصرنه و تحسين أداء لإدارة الجبائية شرع الانتقال من نمط إداري أفقي-الترقيم الجبائي، التحصيل، المنازعات، الرقابة.. الخ - نحو نمط إداري عمودي حسب أصناف المكلفين بالضريبة عمدت الدولة لإنشاء مديرية كبريات المؤسسات و مراكز الضرائب و المراكز الجوارية للضرائب حيث تتولى مديرية كبريات المؤسسات ملفات المكلفين الكبار بينما تتولى مراكز الضرائب تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و أصحاب المهن الحرة بدلا من المفتشيات و قباضات الضرائب.

ب-1 مديرية المؤسسات الكبرى DGE :

¹دكتور شعباني لطفي، جباية المؤسسة، 2017 ص 184.

² حسام داود، مبادئ الاقتصاد الكلي، دار المسيرة، عمان، الطبعة الثالثة، 2005، ص 55.

هي مؤسسة أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي 303-2003 المؤرخ في 26 ديسمبر 2005 المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي 494- وتم فتحها للجمهور بتاريخ 02 فيفري 2006 و لها مجموعة صلاحيات على المستوى الوطني حيث تسير كل العمليات الخاصة بالوعاء، التحصيل، المراقبة و المنازعات معا . و تعين الهيئة المكلفة بالمؤسسات الأخرى كمحل إيداع التصريحات الجبائية و تسديد الضرائب و الرسوم بالنسبة إلى الأشخاص المعنوية أو تجمعاتها المشكلة بقوة القانون أو فعليا والعاملة في قطاع المحروقات وكذا الشركات التابعة لها.

الأشخاص المعنوية أو تجمعاتها المشكلة بقوة القانون أو فعليا والعاملة في قطاع المحروقات وكذا الشركات التابعة لها

شركات الأموال و شركات الأشخاص التي اختارت النظام الجبائي لشركات رؤوس الأموال المنصوص عليها في المادة 136 من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة و التي يساوي أو يفوق رقم أعمالها مائة مليون-100000000دج.¹

ب-2 مركز الضرائب CDI :

تعد هذه المراكز مهمة ضمن مسار عصرنة الإدارة الجبائية و الهدف منها هو تنظيم أفضل للمصالح الخارجية وكذا تحسين التمييز و مراقبة المكلفين ذوي الأهمية المتوسطة فالمركز يشكل الممثل و المتحدث الجبائي الوحيد لهم. ويتكفل تحت رعاية رئيس المركز و خاصة بأعمال الترقيم متابعة التزامات التصريحات و الدفع و حساب الحصائل، المراقبة و التحصيل و تتكفل هذه المراكز بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، شركات و أشخاص طبيعية الخاضعين للنظام الحقيقي الذين لا يتبعون مديرية كبريات المؤسسات - كما عدا تلك التابعة لمديريات المؤسسات الكبرى - وكذلك أصحاب المهن الحرة، حيث ينظم مركز الضرائب في ثلاث مصالح رئيسية و هي : المصلحة الرئيسية للتسيير , المصلحة الرئيسية للمراقبة، المصلحة الرئيسية للمنازعات وقباضة ومصحنتين هما مصلحة الاستقبال والإعلام و مصلحة الإعلام الآلي.

ب-3 المراكز الجوارية للضرائب DGI:

تعتبر المراكز الجوارية للضرائب الهياكل القاعدية الحديثة حيث تقوم بتسيير ملفات صغار المكلفين بالضريبة الخاضعين للضريبة الجزافية الوحيدة بالإضافة إلى تخصيص مراكز متخصصة في الجباية العقارية و المعادن النفيسة، الكحول و التبغ وكذا الجباية الفلاحية و المحلية وينظم المركز الجوارى للضرائب شأنه شأن مركز الضرائب في ثلاث مصالح رئيسية:

¹ الياس قلاب دبيح، مساهمة التدقيق المحاسبي في دعم الرقابة الجبائية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير.

-المصلحة الرئيسية للتسيير .

-المصلحة الرئيسية للمراقبة و المصلحة الرئيسية للمنازعاتوقباضة و مصلحتين.

-مصلحة الاستقبال و الإعلام و مصلحة الإعلام الآلي.

ج-1 نظام المعلوماتية:

نظام المعلومات الضريبي هو مجموعة من العمليات التي تقوم بها الإدارة الضريبية في معالجة البيانات الضريبية و تحويلها إلى معلومات ضريبية بعد إنجاز مجموعة من الإجراءات المتعلقة بجمع و تصنيف و تخزين البيانات لأغراض إجراء التحاسب الضريبي بموجبها للتوصل لأي صياغة بيان بالموقف الضريبي للمكلف.

وانطلاقا مما سبق يمكن تعريف نظام المعلومات الضريبي على أنه هو الإطارالذي يتم من خلاله تنسيق و مزج الموارد المادية و المالية و البشرية لتحويل البيانات و المعطيات الجبائية و التي تعتبر مدخلات نظام المعلومات الضريبي إلى مخرجات وهي المعلومات الجبائية لتحقيق الأهداف السيطرة من الإدارة الجبائية. يتطلب النظام الجديد للمديرية العامة للضرائب اللجوء للإجراءات عصرية لمعالجة جميع المعطيات المتعلقة بفرض الضرائب على المكلفين بالضريبة و تحصيل مختلف الضرائب و الرسوم و كل ما يترتب عنه من عمليات ملحقة تتعلق بمهام الرقابة الجبائية و تسوية القضايا النزاعية و تقديم معلومات تلخيصية عن مؤشرات التسيير و النجاعة، حيث يمكن تلخيص امتيازات المنظومة المعلوماتية جبايتك كما يلي:¹

أولا/بالنسبة للإدارة الضريبية :

-التشغيل الآلي الكلي لجميع الإجراءات الإدارية بدا من استقبال المكلف بالضريبة وصولا إلى الوعاء و التحصيل و تسيير الملف الجبائي.

-التبادل السريع للمعلومات بين المصالح و مع مختلف المصالح المؤسساتية من خلال تطوير واجهات متعددة

-رقمنة عملية تسيير المادة الضريبية.

-التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة عمليات الخزينة توزيع الرسم على النشاط المهني و الحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح و التعريف بالمكلفين بالضريبة.

-رقمنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء للمحققين إمكانية القيام بعملية مقارنة بين المعلومات الإدارة بعد إنشاء العرائض.

¹ رسالة المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، نشرة شهرية، العدد رقم 85/2017، ص07.

- الحصول على جداول في الوقت المناسب و التي من شأنها أن تسمح بتقييم أداء المصالح ومتابعة مستوى التحصيل حسب صنف الضرائب و قطاع النشاط.
 - تقديم معطيات تلخيصية موثوقة للدراسات الإستشرافية والتحليلية و اتخاذ القرارات.
 - تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية.
- ثانيا/ بالنسبة للمكلف بالضريبة:

- تعتبر بوابة التصريح الإلكتروني حلا يسمح للمكلفين بالضريبة بما يلي:
- إجراءات العمليات من المقر مع المديرية العامة للضرائب و تجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية.
 - الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 سا خلال كامل أيام الأسبوع.
 - تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامتها الجبائية المعينة مع التزاماته الجبائية.
 - الولوج إلى استمارات التصريحية المودعة والاطلاع عليها.
 - الدفع عن طريق الإنترنت لضرائبه و رسوه
 - الاطلاع على دينه الجبائي الكلي
 - طلب الشهادات الجبائية
 - تقديم الطعون /طعون ولائية/تخفيض مشروط ...

ج-2 اضافة تكنولوجيا المعلومات:¹

- يعتبر إدراج التكنولوجيات للإعلام و الاتصال على مستوى الإدارة الجبائية مرحلة هامة في مواصلة برنامج العصرية و هي تتطلب تكييف التشريع الجبائي من اجل التوجه نحو التقنيات غير المادية و تأطير التسيير الإلكتروني للعمليات الجبائية.
- و بالفعل قامت المديرية العامة للضرائب في إطار برنامج التحديث بالتعاقد مع شركة إسبانية قصد اقتناء ووضع نظام معلوماتي جبائي الذي يشكل احد الركائز الأساسية لعصرية الإدارة الجبائية.
- إن تطبيق هذا النظام المعلوماتي على مستوى مصالح المديرية العامة للضرائب يهدف إلى تحقيق النجاعة من خلال :

¹دراسة محي الدين محمود عمر و د.بوزيان فيصل:"عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة"، 2021مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 01، الجزائر، 2021، ص 302.

-المساهمة في تخفيض الحصص التي تمثل مستحقات ضريبية للإدارة الجبائية لدى المكلف بالضريبة و التي يصعب تحصيلها و بالتالي زيادة معدلات التحصيل الضريبي و الحد من مشكل انعدام الثقافة الجبائية التي تعاني منه الإدارة الجبائية.

-الإمام 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 و تحسين نوعية الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الجبائية.

-المعالجة السريعة و الفعالة للكم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة و في أن واحد.

-سهولة و سرعة التعرف و اكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يتم ارتكابهم للغش و التهرب الضريبي و الذين يخلون بالتزاماتهم الجبائية.

4/ التحديات التي واجهت العصرنة الضريبية:

لازالت الإدارة الضريبية تعاني نقائص و صعوبات جديدة و تواجه تحديات كبيرة و هذا لعدم مواكبتها لثورة الإعلام و الاتصال و التجارة الإلكترونية التي أصبحت تشكل تحديا و رهانا صعبا أمام الأنظمة الضريبية و هذا لنقص الإمكانيات المادية و البشرية اللازمة لأداء مهامها على أكمل وجه مما اثر على نوعية الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة و نجد من بين هذه التحديات:

-الازدواجية في تنظيم الإدارة الضريبية مما أدبالى صعوبة الربط و التنسيق مع مصالحها الخارجية

-عدم استقرار التشريعات الضريبية نتيجة للتعدلات المستمرة بموجب قوانين المالية مما يصعب على أوانا لإدارة الضريبية و المكلفين استيعابها.

-تعدد القوانين الضريبية إلى اكثر من قانون واحد مما يصعب استيعابها و تطبيقها.

-عدم إمام غالبية أعوان الإدارة بنظام الإعلام الآلي و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال مما يجعل الإدارة أمام تحديات صعبة في المرحلة الراهنة.

-عدم مسايرة التشريعات الحالية والإدارة لثورة الإعلام الآلي و الاتصال و طبيعة التجارة الإلكترونية التي يصعب مراقبتها لكثرة التهرب الضريبي فيها.

-غياب الوعي الضريبي لدى الكثير من المكلفين نتيجة لنقص الثقافة الجبائية ونظرتهم للضريبة على أنها إكراه و ليست مساهمة في العباء الوطن.

5/ علاقة عصرنة الإدارة الضريبية بالامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة :

لتحليل العلاقة الموجودة بين المكونات الثلاثة لبرنامج عصرنه الإدارة الضريبية والامتثال الضريبي سنقوم باستعراض الجوانب الإيجابية التي جاء بها برنامج العصرنه في المديرية العامة للضرائب.

أولاً/علاقة إعادة تنظيم الإدارة الضريبية بالامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة :

ميول المجتمعات للامتثال الضريبي مرهون بادراك الأفراد لفعالية كفاءة وعدالة الإدارة الضريبية كما ان الأفراد والمؤسسات يتخذون قرار عقلائي في اختيار تسديد أو عدم تسديد الضرائب وهذا يتوقف على عدة عوامل مرتبطة بالإدارة الضريبية والمتمثلة في :تطبيق القوانين الضريبية احتمال اكتشاف المخالفات في حالة التهرب العقوبات المرتبطة بجريمة التهرب وجودة الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين بالضريبة بالتالي تقسيم المصالح حسب حجم المكلفين بالضريبة يساهم في توفير مصالح متخصصة لكل فئة مع الحرص على توفير الكفاءات البشرية المتميزة للفئة التي تساهم بالقسط الأكبر في الإيرادات الضريبية.

ثانياً/علاقة استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة :

نظام التصريح والدفع عن بعد جبايتيك يوفر عدة مزايا للمكلفين بالضريبة من شأنها تقليل أخطاء التصريح وكذا تقليص تكاليف الامتثال حيث يمكن للمكلف الاستفادة من :

-إجراء العمليات من مقره الاجتماعي مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من اجل إيداع التصريحات الجبائية.

-الولوج إلىالإدارة الجبائية 24/24 ساعة خلال كل أيامالأسبوع و تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامتها الجبائية المعينة مع التزاماته الضريبية.

-الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة و الاطلاع عليها .

-الدفع عن طريق الإنترنت لضرائبه و رسومه وكذا الاطلاع على دينه الجبائي الكلي و يمكنه أيضا طلب الشهادات الجبائية وتقديم مختلف الطعون وكذا طلب الامتيازات الجبائية كما ان موقع أنترنيت المديرية العامة للضرائب يساعد على تحسين مستوى المعرفة الضريبية للمكلفين بالضريبة و يضمن فضاء تفاعلي دائم مع الإدارة كما انه و سيلة لتقييم فعالية أداء الدارة وبالتالي تحسينه.

ثالثاً /علاقة الخدمات الضريبية بالامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة:

من اجل تحسين الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للضرائب بدأت بوظيفة الاستقبال و التوجيه التي تعتبر نقطة اللقاء الأول بين الإدارة و المكلفين بالضريبة و يجب على الإدارة تحسين استقبال الجمهور لتعزيز الثقة بين الطرفين بحيث لا يقتصر على الاستقبال الشخصي فقط بل يتعدى إلى الاستقبال عبر الهاتف.

استقبال البريد العادي و كذا الإلكتروني.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للتهرب الضريبي:

أولاً: مفهوم التهرب الضريبي

عرفه جون كلود مارتينيز 1984 بأنه: " فن تغادي الوقوع في مجال جاذبية القانون الجبائي " أي أن المكلف هنا يستعين بحيل تمنعه من دفع الضرائب دون المساس بالقانون و هذا من خلال ثغرات القانون الجبائي، حيث نجد بعض الشركات في محاولاتها للتهرب من دفع ضريبة ضخمة تقوم بتجزئة الشركة الأم إلى شركات فرعية مستقلة قانونيا بترخيص من القانون التجاري.

ويعرفه طاقة و العزاوي أيضا على انه "محاولة الممول بعدم دفع الضريبة وذلك بإخفاء بعض العناصر كليا أو جزئيا باستعمال طرق احتيالية أو غش يفضي بعدم دفع الضريبة في أي مرحلة من مراحلها". يرى الباحثان مما سبق، أن التهرب الضريبي جريمة من جرائم العصر الاقتصادية و المالية و الاجتماعية لما له من خطورة كبيرة على أهداف الدولة بشكل عام، وذلك عند عدم إقرار المكلف لواجبه بدفع الضريبة المترتبة عليه من خلال تقديم بيانات مضللة للدوائر الضريبية.¹

ثانياً: أنواع التهرب الضريبي

فالغش الضريبي يعرفه André barilari بأنه: الامتناع أو التخفيض بطريقة غير شرعية عن دفع الضرائب المستحقة، ونماذجه متنوعة جدا ،كالأخطاء الإدارية في التصريحات ،تخفيض الإيرادات ،تضخيم النفقات.²

ومنه يكون هناك غش جبائي عند لجوء المكلف بالضريبة إلى استعمال طرق وأساليب احتيالية و تدليسية قصد التخلص من دفع الضريبة المفروضة عليهم كليا أو جزئيا، لذلك يطلق عليه أيضا بالتهرب غير المشروع

أما التجنب الضريبي فيعرفه J.c.martinez بأنه : " هو فن تغادي الوقوع في مجال جاذبية القانون الجبائي

" 3 .

¹ أمينة عمر، "التهرب الضريبي _ evasion tax الموسوعة السياسية 2021/02/10 تاريخ آخر دخول 2023/05/20 الساعة:12:10 متاح على الرابط التالي: <https://political-encyclopedia.org/dictionary/> التهرب الضريبي.

² Andrebarilari ,lexique fiscal ,2eme edition ,daloz ,paris ,1992,page92.

³J.c.martinez,la fraude, puf, France ,1984,page ,13.

أي أن المكلف بالضريبة يجتهد بشتى الطرق و الأساليب للتخلص من أداء بعض الضرائب المستحقة عليه دون مخالفة القانون و النصوص التشريعية، أي يستفيد من الثغرات الموجودة في التشريعات الجبائية بفعل تعقد النظام الجبائي أو عدم أحكام صياغة قوانينه ،لذا يطلق عليه بالتهرب المشروع كون المكلف يتحرك في إطار قانوني.¹

حيث نجد ان الفرق ما بين الغش و التهرب الضريبي من خلال عرضناهما يتضح انه يمكن التمييز بينهما حيث يمثل الجدول رقم (1) أوجه التشابه والخلاف ما بين الغش و التهرب الضريبي:

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
<ul style="list-style-type: none"> - كل منهما يسمح بتخفيض العبء الضريبي - كل منهما ناتج عن نقص الوعي الضريبي - كل منهما يؤدي إلى تخفيض المستحقات الجبائية 	<ul style="list-style-type: none"> - لتهرب يتم دون مخالفة القانون الجبائي عكس الغش الضريبي. - الغش الضريبي يعرض فاعله لعقوبات عكس التهرب.

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثاً: أسباب التهرب الضريبي

إن التطرق لأسباب ظاهرة التهرب الضريبي لا يعني بالضرورة إحصاء كل الأسباب التي ساهمت في وجود الظاهرة، فهي عديدة وتختلف من دولة لأخرى باختلاف الأوضاع الداخلية والخارجية التي عاشتها أو تعيشها كل دولة، فهي ظاهرة تزداد يوماً بعد يوم يتزايد حجم النشاط الاقتصادي والكثافة السكانية، وعليه سنحاول التطرق إلى بعض الأسباب الهامة المساهمة في وجود توسع الظاهرة :

1- الأسباب المتعلقة بالمنظومة الجبائية:

¹ حامد عبد المجيد دراز، سعيد عبد العزيز عثمان، مبادئ المالية العامة، دار الجامعة، الإسكندرية، 1988، ص، 236.

بعد الاستقلال وجدت الجزائر نفسها أمام فراغ قانوني من الجانب المالي فحاولت أن تساير الواقع، إلا أنه في سنة 1987 أصبح النظام الضريبي لا يستجيب لمتطلبات التنمية بسبب عدم ملائمة المعطيات الجديدة المتعلقة بالتوجه الاقتصادي، ضف إلى ذلك اقتباس ما في نظم الدول المتقدمة دون مراعاة التباين في التركيبة والبيئة السائدة وكذا إمكانية التطبيق الميداني، وما يمكن الإشارة إليه في هذه المناسبة.

1-أ) تعقد التشريعات الضريبية وعدم استقرارها:

يعود التعقيد في التشريعات إلى الحجم الكبير للنصوص القانونية والتي تعنى كل واحدة منها بنوع من أنواع الضرائب بحيث توجد سنة قوانين منفصلة عن بعضها البعض وما تحويه كل واحدة منها من إعفاءات وتخفيضات وإضافة في سعر الضريبة، وهذا التنوع في الضرائب يصعب من مهمة الأعوان الإداريين مما يسمح للمكلف باستغلال هذه الوضعية بتقديم التصريح الذي يناسبه.

1/ب) نقص العدالة الضريبية :

إن للعدالة في النظام الضريبي دور كبير في التقليل من ظاهرة التهرب الضريبي فإذا اقتنع المكلف بعدالة النظام الجبائي فسوف يدفع ما عليه من التزامات طوعية، ونقصد بالعدالة التوزيع العادل للأعباء الضريبية بين أفراد المجتمع لأن التهرب يؤدي إلى الإضرار بالمكلفين الذين يتحملون بصدق وإخلاص العبء الضريبي مما يخل بمبدأ العدالة¹، إلى جانب إعطاء المتهرب ميزة أكبر على غيره من الأمناء دافعي الضرائب أي أن التهرب يضر نسيباً بالمكلفين الذين لا يحاولون التخلص من الالتزام الضريبي وذلك بتحميلهم مزيداً من الضرائب عند رفع سعر الضريبة، أو فرض أخرى جديدة من أجل تعويض النقص عن قرب البعض وهذا ما يضعف النسيج الاجتماعي بازدياد الفئات المتهربة ثراء نتيجة عدم مساهمتها في تحمل الأعباء العامة وحصولها على دخول كبيرة عن طريق توظيف ثروتهم في نمو الاقتصاد الأسود، في حين لا يحصل أصحاب المداخل المشروعة على أي زيادة.

وهنا تتجلى حقيقة التهرب وذلك في شعور الأمناء ممن يتحملون العبء الضريبي بالظلم، ويبدون هم أيضاً في التهرب مما يحدث تآكل في القاعدة الضريبية تهدد بالغيار النظام الضريبي²، ويظهر جلياً ضعف العدالة الجبائية في التشريع الجزائري من خلال:

أن طريقة الاقتطاع من المصدر مقتصرة على بعض المداخل دون الأخرى حيث أن التهرب في هذه الحالة منعدم عكس باقي المداخل كما يغلب الطابع النسبي على الضرائب المباشرة فهو لا يراعي حجم الدخل

¹ عبد الحكيم مصطفى الشراوي: التهرب الضريبي و الاقتصاد الأسود، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2006، ص 179.

² عبد الحكيم مصطفى الشراوي: مرجع نفسه، ص 181.

مما يجعله مجحفا في حق أصحاب الدخول الضعيفة المعاملة بحصول المؤسسات العمومية على مزايا عكس المؤسسات الخاصة ضف إلى ذلك الامتيازات اختلاف في الممنوحة للمؤسسات الأجنبية تحت مظلة جذب رؤوس الأموال الأجنبية من أجل الاستثمار في الجزائر.

1-ج أسباب خاصة بالإدارة الجبائية:

باعتبار الإدارة الجبائية همزة وصل بين المكلف والإدارة الجبائية لا بد لها من الأخيرة أن ترقى لمستوى الواجب المنوط بما في تحصيل الضرائب بمختلف أنواعها دون أن تواجه في ذلك أي تعقيدات أو عراقيل بغية الوصول إلى إدارة جبائية متكاملة لا بد من تدارك بعض النقائص في هاته الأخيرة والتي تتمثل أساسا في الإمكانيات البشرية من خلال موظفين أكفاء ذوي خبرة وأن تتوفر على إمكانيات مادية من تجهيزات ومقرات تسهل من عملية التحصيل وتواجه التهرب الضريبي.

2- الأسباب المتعلقة بالمكلف:

2-أ: ضعف الوعي الضريبي:

فالوعي الضريبي للمكلف يتعلق بمستوى إدراكه لالتزاماته الضريبية الشيء الذي يساعد على اتساع نطاق الظاهرة في أذهان المكلفين وهذا راجع للعامل التاريخي في دول جنوب المتوسط، فالجزائر المستعمرة كانت الضريبة المفروضة بها تهدف إلى تفجير الشعب و منعه من مساعدة المجاهدين و عزله عنهم الأمر الذي زاد من التهرب من دفعها باعتبارها اقتطاع ظالم من أموالهم وحتى سرقة في بعض الأحيان، وبعد الاستقلال ظلت النزعة ضد الضريبة رغم تغير مركز من يطالب بها وما هدفه منها ما يجعل المكلفين و حتى وقتنا وإن ادراك منهم لا يرون الفائدة المباشرة التي تعود بأنفع عليهم من خلال دفعهم لمستحققاتهم اتجاه الخزينة. كما ان للجانب الديني نصيب كبير من إبقاء الأفراد لثرواتهم خاملة حتى يصعب الوصول اليهم ضريبيا، وتقتصر نسبة الضريبة على تلك المسجلة بدافع انهم يدفعون فائدة ربوية للدولة عند تحويل ثرواتهم إلى أشكال معينة¹.

2-ب: الضغط الجبائي على المكلف:

وتعني بالضغط الجبائي هنا التأثير الذي يحدثه فرض الضرائب المختلفة التي تختلف تبعا لحجم الاقتطاعات الضريبية فإذا اعتبرنا الضريبة وسيلة متغيرة القيمة تبعا لعوامل معينة يكون وقعها على الأفراد بالإيجاب أو

سعيد عبد العزيز عثمان: مقدمة في الاقتصاد العام، الدار الجامعية، بيروت العربية، 2003، ص 155.¹

السلب¹ فلا بد من مراعاة الحدود عند الاقتطاع من اجل سيرورة امثل للاقتصاد الوطني و توازن النظام الضريبي، فالضغط الضريبي على المكلف من خلال تعدد الضرائب و ارتفاع سعرها يجعل وقعها شديدا على المكلف فلا يجد منفذا منها إلا التهرب من دفعها.

3- الوعي الجبائي لدى المكلفين بالضريبة :

سنسلط الضوء على دراسة مستوى الوعي الجبائي لدى المكلفين بالضريبة بالنظر إلى الأهمية التي يكتسبها من جهة واثر محدوديته بالتعامل مع الإدارة الجبائية من جهة ثانية.

1/أهمية الوعي الجبائي:

لم تعد الضرائب جزءا من الإيرادات العامة للدولة فحسب و إنما أصبحت اليوم أداة مهمة من أدوات الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي لدى الكثير من الدول فضلا عن دورها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي ، وعدالة توزيع الدخل القومي، بل أنها تساهم عند الدول المتقدمة في حماية اقتصادياتها من الآثار السلبية لظاهرتي التضخم و الكساد و في الدول النامية بحل إشكالية متطلبات التنمية المفقودة مما تجعل الضريبة واجبا وطنيا يتحتم تأديته بحسب معادلة الحقوق و الواجبات، والتزاما قانونيا يجب الوفاء به بحكم القانون ناهيك عن كونها واحدة من أصناف التكافل الاجتماعي.

وهنا تبرز أهمية الوعي الضريبي في المجتمع فكما كان الوعي الضريبي غالبا لدى الأفراد كلما شهدت العملية الضريبية إقبالا طوعيا كبيرا و العكس صحيح الأمر الذي يلقي بضلاله على مجمل النشاط الاقتصادي السائد في البلاد. فدرجة الوعي الضريبي ترتبط بمدى اقتناع المكلف بدفع الضريبة قصد الإسهام في تمويل برامج الإنفاق العام و يتوقف هذا الاقتناع على مستوى ترشيد المكلفين بالضريبة و إدراكهم بالتزاماتهم الضريبية.²

كما نجد انه من أهم الأسباب التي تخل بتوازن العلاقة الجبائية و تؤثر على وضعية المكلف بالضريبة هي محدودية التوعية الجبائية و التجاهل المستمر و عدم الاهتمام بالمكلف.

2/ محدودية الوعي الجبائي:

يعتبر الوعي الضريبي من أهم الوسائل المساعدة لأي جهاز جبائي من اجل تحقيق أهدافه المتمثلة في زيادة مردودية الضرائب و تحقيق الأهداف الاقتصادية و الاجتماعية لها لكن مايؤسف له أن الوعي الجبائي

²عوادي مصطفى ورحال ناصر: الغش والتهرب الضريبي في النظام الضريبي الجزائري، النشر و التوزيع مكتبة بن موسى السعيد، الوادي، 2010، ص70.

² ناصر مراد، فعالية النظام الضريبي بين النظرية و التطبيق ديوان المطبوعات الجامعية، 07-2016.

ضعيف لدى عامة المكلفين بالضريبة و تعتبر هذه ظاهرة عادية في دول العالم الثالث ، فأغلبية المكلفين بالضريبة تحاول ما أمكنها التملص من أداء الضريبة والتهرب منها و هو ما يتضمن مخالفة قوانين الضرائب و الالتجاء إلى الطرق الاحتمالية.¹

وهناك بعض الفئات من المكلفين بالضريبة يفاخرون بكونهم لا يؤدون الضرائب على عكس ما كان مفروضا لان المواطن الصالح هو من يؤدي الضرائب ويفاخر بأدائها.

وتتعدد أسباب محدودية الوعي الضريبي أو انعدامه و تتمثل أساسا في:

- غياب المكلف بالضريبة عن المسرح الجبائي سواء عند سن القوانين الجبائية أو أثناء الإعداد و المصادقة على قوانين المالية.

- غياب خطة مرسومة الأهداف ومضبوطة الوسائل للتوعية الجبائية.

- عدم مساهمة وسائل الإعلام السمعية و البصرية و المكتوبة، لا من حيث توضيح و تفسير القانون الجبائي و لا من حيث توعية المكلف بأهداف الضريبة، و تطهيره و دمجها في إستراتيجية التدبير الجبائي.

إن ضعف الوعي الجبائي أو انعدامه يعتبر من أهم المحفزات لارتكاب مثل هذه التحايلات و المخالفات المختلفة للتملص من الضريبة وهو راجع إلى عدم فهم الكثير من الأفراد للدور التي أصبحت تلعبه الدولة الحديثة، إضافة إلى فقدان ثقة الأفراد في مؤسسات الدولة لان وعي الفرد لمهام الدولة و دورها يحددان بالوعي المدني و الجبائي، و يظهر مفهوم غياب التوعية على مستويين:

1-أ غياب الإعلام الجبائي على الصعيد الرسمي :

من بين ما يؤخذ على الإدارة الجبائية الجزائرية هو قصورها و ضعفها في مجال توعية المواطنين و مساعداتهم، فلا توجد برامج إذاعية و تلفزيونية خاصة بتوعية المواطنين ومساعدتهم على فهم التقنيات الجبائية و أسرارها ، إلا ما يصدر في بعض الجرائد أحيانا من إعلانات تذكير المكلفين على تسديد مبالغ في الأجل المقررة لذلك كقسمة السيارات مثلا و على الرغم من إصدار بعض المطويات الجبائية و رسائل المديرية العامة للضرائب في السنوات الأخيرة لتوضيح الإجراءات الجديدة للإعلام الجبائي و التي غالبا ما تكون موجهة للإدارة الجبائية نفسها فإنها تعتبر محدودة و بعيدة عن المكلف بالضريبة.

لهذا وجب على الإدارة الجبائية أن تنمي لدى المواطنين فكرة التضامن الضريبي عبر وسائل الإعلام و تغير من عقلياتهم اتجاه الضريبة كوسيلة فعالة لتحقيق تنمية شاملة للمجتمع وإقناعهم بكونها ليست اقتطاعات من دخلهم تتم بشكل إجباري و إنما هي عبارة عن واجب منطقي بالنظر لحجم الدخل الذي يحصلون عليه

¹ عبد المنعم فوزي، المالية العامة والسياسة المالية، دار النهضة بيروت، 1972.

و يساهمون بواسطته في تمويل المشاريع العامة المنتجة من الناحية الإقتصادية و الاجتماعية التي يستفيد منها كافة أفراد المجتمع، فالفرد يجب أن يكون مقتنعا بأن أداء واجب الضريبة هو مساهمة في تحمل الأعباء العامة و هو أحدث تعريف للضريبة على أنها فريضة مالية يدفعها الفرد جبرا إلى الدولة أو إحدى الهيئات العامة المحلية بصورة نهائية مساهمة منه في التكاليف و الأعباء العامة دون أن يعود عليه نفع خاص مقابل دفع الضريبة.¹

إذا مسألة الوعي و التوعية الجبائية تقع على مسؤولية الإدارة الجبائية فهي الملزمة بالسعي إلى تحسين علاقاتها بالمكلف بالضريبة من خلال التواصل معه بشكل فعال.

1-ب عدم الاهتمام بالمكلف بالضريبة:

غالبا ما ينظر المكلف بالضريبة إلى الإدارة الجبائية والى الضريبة بصورة عامة بنظرة سلبية تعبر عن ردود الفعل النفسية اتجاه الضريبة و اتجاه العلاقة بينه و بين هذه الإدارة التي ترى بدورها أن المكلف دائما ما يحاول أن يتهرب من أداء ضرائبه و انه شخص غير موثوق فيه، لذلك يمكن القول ان العلاقة هي علاقة حتمية وليست اختيارية و عليه وجب عدم تجاهل المشرع الجزائري لوضعية المكلف عند سنه للنصوص التشريعية وان لا يضع معادلة عدم التوازن و التكافؤ في العلاقة الضريبية لكل ما يتطلب ذلك من إقرار ضمانات لفائدة المكلف أو حقوق لمصلحة الإدارة بحسب حالة الطرفين تحقيقا للمصلحة العامة و الفردية في آن واحد.

و يذهب بعض المفكرين إلى أن غياب الحس الوطني في دول العالم الثالث يأتي و يتقوى بتواطؤ الدولة التي تعطي الانطباع عن عدم اهتمامها بموضوع الجباية بل و بالمكلفين بالضريبة بها الأمر الذي يترع المصادقية من القوانين و المؤسسات و يشجع المكلفين على التحايل من الواجب الوطني بالغش و التهرب الضريبي.

1/ج أزمة التواصل بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية:

اصبح مصطلح التواصل حاضرا بقوة في حياتنا العادية و المهنية حيث اصبح التواصل يضطلع بدور مهم في نجاح كل إستراتيجية أو برنامج عمل و بالنسبة للإدارة الجبائية بمفهومها الواسع عن التواصل فهي وسيلة ناجعة لنجاح السياسة الضريبية و تحقيق الأهداف المنشودة كما أن غياب أي سياسة للتواصل تؤدي إلى التعثر في تنفيذ البرامج المسطرة ، ذلك انه بواسطة آليات التواصل تبلغ الإدارة المركزية لأعوانها التوصيات و التفسيرات و التوجيهات العامة المرتبطة بمجال عملهم في تطبيق القانون الجبائي و معاملة

¹محمد عباس محرز، اقتصاديات الجباية والضرائب، ط2، دار هومة، 2003، ص143.

المكلفين بالضريبة، كما أن غياب أي تواصل جيد بين الإدارة و المكلف سوف يفرغ النصوص القانونية التي توضح واجبات و حقوق كل منهما من محتواها و يجعلها علاقة تنافر و صراع و تزداد نظرة الإدارة السلبية للمكلفين و بالتالي تعمل على احتكار المعلومة الجبائية.

1/د احتكار المعلومة الجبائية:

أمام ضعف انتشار المعلومة الجبائية و قلة وسائل الأخبار الجبائية و صعوبة فهم النصوص الضريبية التي تتسم بالتعقيد في غالب الأحيان. يبقى المكلف بعيدا عن الشأن الجبائي و يحتاج إلى الإدارة كمرشد تساعده في الفهم الضريبي و خاصة أنها الجهة التي تتعامل معه.

ان النظام الجبائي في البلدان المتقدمة يعتمد على إقناع المكلف بالضريبة و يمنح هذا الأخير كل الضمانات القانونية التي تمكنه من مواجهة الإدارة الجبائية بشكل متوازن في حدود تحقيق المصلحة العامة، إذ لا يمكن للمكلف المتحمل الأساسي لكل الأعباء الجبائية أن لا تكون له دراية و معلومات حول الجباية وأن لا يكون له كذلك دور ولو استشاري عند وضع النصوص الجبائية.

ان السلطوية و السرية داخل الإدارة الجبائية تؤدي إلى مركزية قوية و تركيز قوي للسلطة في الأعلى بل ان هناك علاقة جدلية بينهما. فمن ناحية تعتبر المركزية نتاجا للسرية طالما إن هذه الأخيرة تعمل على تنظيم بيروقراطية متدرجة و ممرزة و بالتالي مستقلة و من ناحية أخرى تسمح المركزية بإنتاج السرية ما دامت تؤدي إلى التباعد عن المحيط الاجتماعي و الى احتكار المعلومة، إذ يؤدي هذا الاحتكار التعسفي بدوره إلى عدم احترام حق المكلف في الإعلام و بالتالي إلى توتر العلاقة بين الملزم و الإدارة و في غياب قانون يسمح باختيار الجمهور و السماح لهم بالاطلاع على الوثائق الإدارية(التعليمات الداخلية خاصة) فان هذا الاحتكار يتيح للموظف الإداري السلطة المطلقة على المعلومة و يبرر ذلك بالسر المهني.

إن هدف أي إصلاح جبائي يرمي إلى التخفيف من التوترات الحاصلة بين الإدارة الجبائية و المكلف بالضريبة قصد خلق جو من شانه تخفيف حدة الغش الضريبي بتقريب المكلف من الإدارة الجبائية و من اجل ضمان متابعة حدية لحالة المكلفين و في إطار تحقيق أهداف الإصلاح الجبائي تسعى الإدارة الجبائية إلى تحسين و توسيع علاقاتها مع المكلفين بالضريبة ذلك بخلق منهجية بيداغوجية لجباية حسنة و العملي على بناء عقلية جديدة لمكلف يؤدي واجباته بنزاهة دون اللجوء الساي وسيلة لارتكاب المخالفات القانونية، يأتي هذا كبرنامج منهجي بيداغوجي و مسطر يهتم بتنمية الوعي الجبائي لأفراد(المكلفين بالضريبة) فالمرشد البشري باقي أكثر من أي نظام جبائي و بنائه و استثماره يعد احتياطي أكيد و مضمون لايزول بزوال الأنظمة.

إن توعية المكلف تأتي كمرحلة أولى منذ بداية تعامله مع الإدارة¹ لأن تصرفه لا يخضع لأي حساب علمي و إنما لاستنتاجات منطقية و بسلوكولوجية، لذلك وجب إعلام المواطن بكل ما يتعلق بالضريبة من مستجدات التشريع عن مواقيت التصريح و الدفع عن طريق صك التصاريح و صياغة الوثائق الخاصة عن طريق الطعن و المنازعات و تحضير المستندات اللازمة عند إجراء عمليات التحقيق.

كما يجب تجنيد كل وسائل العصرية للإعلام و الاتصال سواء الوسائل المرئية التي تتم فيها برمجة موائد مستديرة وحصص تخصص المجال الجبائي، والوائل المكتوبة التي تضم الإشعارات التي تبرز دور الجباية في حياة المواطن أو من خلال الجرائد و المجلات و تنظيم أبواب مفتوحة على الجباية و ندوات إعلامية.

لقد عملت المديرية العامة للضرائب على تجسيد هذه الإجراءات و أنشأت على المستوى المركزي مديرية للعلاقات العمومية و الاتصال و مديرية الإعلام و التوثيق و تسعى إلى: تعزيز اللقاءات بالاجتماعات و الاتحادات المهنية لأهداف جوهرية هي:

_ إقامة علاقات مع وسائل الإعلام التي تعتبر وسيط أساسيا بين الإدارة الجبائية و الجمهور.

_ ترقية وسائل اتصال حديثة كموقع ويب خاص بالمديرية العامة للضرائب.

_ سياسة إعلامية و تحسيسية للمادة الجبائية.

يقول **G.TIXIER**: "يجب على الإدارة تقديم يد المساعدة للمواطنين و المؤسسات في تحديد الوعاء الخاص بالضريبة، و من واجبها أن تضع تحت تصرفهم إشارات إعلامية و كتيبات لشرح بعض الإجراءات الخاصة بالضريبة"² و في هذا الصد عملت المديرية العامة للضرائب على إصدار مطويات و أصبح الإعلام عن طريق الأنترنت شائع الإستعمال لهذا أولت المديرية العامة للضرائب إهتماما بالغا لموقعها الإلكتروني و هذا من خلال إثرائه بمعلومات جبائية و تحيينه بعد كل تعديل يمس التشريع الجبائي. كما أصبح الموقع يحتوي على كل المعلومات المتعلقة بالمزايا الجبائية الممنوحة قانونا إضافة إلى ذلك عملت المديرية العامة على إتباع سياسة إعلامية و تحسيسية لنشر بلاغات صحيفة تتعلق بالتدابير الرئيسية لقوانين المالية كما بادرت في الفترة الأخيرة إلى تنظيم أبواب مفتوحة حول الإدارة الجبائية عبر كامل التراب

¹ رسالة المديرية العامة للضرائب، العدد 38 فبراير 2008.

² G.TIXIER le droit fiscal international Montcherstien 1992 p22.

الوطني و هذا من أيام 27 إلى 21 مارس 2016 بهدف ترسيخ الوعي الجبائي لدى الجمهور و المتعاملين الاقتصاديين حسب ما أفاد به بيان المديرية.¹

و تتركز هذه الظاهرة على خدمات الإدارة الجبائية لاسيما التسهيلات الجبائية و تخفيض القانون للغرامات و كذا برنامج الامتثال الجبائي الإداري، و يأتي تنظيم هذه الأيام في إطار الجهود المبذولة من طرف الإدارة الجبائية في سياق الإصلاحات التي تمت مباشرتها و التي تهدف إلى خلق إدارة عصرية و ديناميكية و تبسط الإجراءات و تشكل هذه المبادرات فرصة مميزة للقاءات و التبادل بين الإدارة الجبائية و المكلفين بالضريبة إذ تعزز بذلك علاقة الثقة بهدف ترسيخ الوعي الجبائي الذي يعد بعيد المنال في الوقت الراهن.

2/ مجهودات الإدارة الضريبية لزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف:

- جعل النظام الجبائي نظاما مستقرا و تقادي التعديلات المستمرة في القوانين الضريبية، وهي اهم نقطة ينبغي مراعاتها إذ لايمكن للمكلفين بالضريبة الإلمام بكل جديد في المجال الجبائي خاصة اذا علمنا ان اغلب المكلفين لهم مستوى تعليمي محدود، وحتى بالنسبة لموظفي إدارة الضرائب اذ لمست من خلال الميدان أن الموظفين لايلمون بكل التعديلات التي تأتي بها قوانين المالية نظرا لكثرتها.

- يجب أن تكون التصريحات المطالب المكلف بالضريبة تقديمها تحتوي على بيانات واضحة وسهلة مما ييسر الأمر على المكلف ملؤها دون أخطاء أو اللجوء إلى المختصين لمأها و بالتالي إضافة عبئ مالي إضافي عليه.

- حل مشكلة ببطء إجراءات التقاضي حيث يجب وضع نص قانوني صريح يحدد المدة القصوى لإنهاء قضايا المكلفين، لما في ذلك من اثر في بث الاستقرار في نفوس المكلفين و توفير الوقت و الجهد و النفقات.

-تكوين قضاة متخصصين في الجباية لتسهيل الأمر على المتقاضين و على القضاة.

-ضرورة وضع قانون يوضح حقوق و التزامات كل من المكلفين بالضريبة و إدارة الضرائب لما لذلك من أهمية في خلق جو من الثقة و التعاون المتبادل بين الطرفين و لما له من اثر في زيادة المبالغ الضريبية المحصلة، كما أن ذلك من شأنه أن يسهل الأمور على المكلفين بالضريبة و على إدارة الضرائب.

¹جريدة النهار، ليوم 27 مارس 2016.

- ضرورة التركيز على تنمية الوعي الضريبي لدى المكلفين بالضريبة لما لهذا الموضوع من أهمية بالغة في مكافحة ظاهرة التهرب من دفع الضريبة، وذلك من خلال الأيام الدراسية و الحملات التحسيسية على مستوى كل البلديات ووسائل الإعلام المختلفة.

- العمل على شرح كل التعديلات و الأحكام الضريبية التي تأتي بها قوانين المالية للسنة و قوانين المالية التكميلية للمكلفين بالضريبة حتى لايتفاجئ بتطبيقها عليه، من خلال الأبواب المفتوحة على الجباية وغيرها من الأنشطة الأخرى.

- العمل على إيجاد وسائل لتحفيز المكلفين الملتزمين بتسديد الضرائب في وقتها، وتثديد العقوبات على المتهربين من دفعها. يبقى الهدف الأساسي الذي يسعى إليه المشرع هو الوصول يوما إلى مكلف بالضريبة مدك لأهمية الضريبة في التمويل العمومي و تحسين الخدمات، وان تربطه بإدارة الضرائب علاقة ثقة و احترام متبادل، و بالتالي يقتنع بما قاله القاضي الأمريكي هولمز في مقولته الشهيرة " أحب دفع ضرائبي لأنها ثمن الحياة المدنية المتحضرة".

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تناولت موضوع عصرنة الإدارة الجبائية تم التطرق في هذا المبحث لبعض الدراسات التي تناولت موضوع المذكرة أو كانت لها علاقة به، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هاته الدراسات والدراسة التي قمنا بها من حيث أوجه التشابه والاختلاف في ما بينها وكيفية الاستفادة منها.

المطلب الأول: الرسائل الجامعية باللغة العربية

الدراسات السابقة:

المطلب الأول: الدراسة باللغة العربية:

1- دراسة د. محي الدين محمود عمرو د.بوزيان فيصل مخبريين الاقصاديين الحديث والتنمية المستدامة "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر و دورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة" جامعة تيسمسيلت (الجزائر). و كانت اشكاليتهما حول : مامدى مساهمة عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين العلاقة مع المكلفين من خلال التطورات التي شهدتها الجزائر إبتداءا من مطلع التسعينات إلى ضرورة تبني إصلاحات في معظم القطاعات الاقتصادية، وبإعتبار الإدارة الجبائية طرف معني فقط باشرت في ورشة العصرنة على نطاق واسع تهدف إلى إعادة هيكلة مصالحها والتشريعات المنظمة لها و تبسيط إجراءاتها وتحسين

أدائها حيث تسعى من خلال هذا المشروع إلى إنشاء إدارة إلكترونية تركز أساسا على رقمنة العمليات الجبائية بغية تحسين وتطوير طرق التسيير وكذا تسهيل التعاملات الجبائية مع المواطن. منه توصلت إلى النتيجة التالية:

الإدارة الجبائية و من خلال عصرنة هياكلها تهدف إلى تحسين الخدمة للمكلفين و التقليل من معاناتهم ما يؤدي إلى تعزيز العلاقة بينهم وبين الإدارة الجبائية.

لقد كانت تسعى الحكومة من وراء عصرنة الإدارة الجبائية إلى توسيع الوعاء الضريبي عن طريق تخفيض ظاهرتي الغش و التهرب الضريبي الذي سيؤدي إلى تعظيم عائدات الخزينة العمومية.¹

2-دراسة بن توهامي خالد:"عصرنة الإدارة الجبائية وأثرها في كسب رضا المكلفين وتحسين أدائها" 2017/2016.

تهدف هذه الدراسة إلى معالجة اثر عصرنة الإدارة الجبائية في كسب رضا المكلفين، الباحث تناول إشكالية الدراسة كما يلي: " إلى أي مدى حققت عصرنة الإدارة الجبائية في كسب رضا المكلفين بالضريبة و حسنت من أدائها"

حيث استخدم عينة مكونة من المكلفين بالضريبة و فئة تخص أعوان إدارة الضرائب وذلك على مستوى مركز الضرائب، وذلك في شكل استبيان يحتوي مجموعة من الأسئلة التي تسمح بالإجابة على إشكالية البحث ولخصت هذه الدراسة إلى معرفة اثر عصرنة الإدارة الجبائية في اتجاهين الأول في كسب رضا المكلفين بالضريبة حيث خطت الإدارة الجبائية خطوة كبيرة في إصلاح كبير للتواصل مع المكلفين ووقفت إلى حد ما في كسب قدر من الثقة المتبادلة و في اتجاه ثاني في عصرنة أجهزتها و نظامها الذي أدى إلى إضفاء فعالية أكثر و حسن من أدائها.²

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

1.دراسةRatnaHindriaet Indri Purnamasari(2018):³

¹ دراسة محي الدين محمود عمر و د.بوزيان فيصل"عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة"،2021.

²بن توهامي خالد، عصرنة الإدارة الجبائية وأثرها في كسب رضا المكلفين بالضريبة وتحسين أدائها، مذكرة ماستر قسم علوم تجارية جامعة سطيف1، 2017/2016.

³ Dian Indri Purnamasari and RatnaHindria DPS The EFFectoF Modernization oF Indonesia's Tax A Study oF Small Medium Enterprises (SMEs) Taxpayers. :Administration System on Tax Compliance MARCH , NO.3,International Journal oF Computer Networks and Communications Security.VOL.6 61-65.,2018

من خلال هذه الدراسة المتمثلة في مقال حاول عبرها الباحثان تحديد أثر عصنة الإدارة الضريبية التي انتهجتها المديرية العامة للضرائب في اندونيسيا لتحسين سمعتها كمؤسسة مهنية وتغيير ذهنيات موظفيها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في اندونيسيا، في هذه الدراسة عصنة الإدارة الضريبية خصها الباحثان للجانب التنظيمي للإدارة الضريبية وقاما بتمثيلها من خلال أربعة متغيرات وهي:

-**الهيكل التنظيمي:**وهو العنصر الذي يتكون من الأدوار المحددة سلفا و العلاقات بين مختلف مستويات التنظيم، كما يحدد توزيع المسؤوليات على المناصب الإدارية و الرسمية وكذا تحديد قنوات الاتصال.
-**الإجراءات التنظيمية:**مرتبطة بعمليات الاتصال، صنع القرار، تحديد الإنجازات، الجانب الاجتماعي المسار المهني، أما مناقشة وفهم الإجراءات التنظيمية مرهون بنشاطات التنظيم المنفذة دوريا.
-**الاستراتيجية التنظيمية:** عبارة عن خطة، منظور وعمل يهدف إلى استغلال كل الظروف القائمة، العوامل، الفرص و الموارد بشكل يسمح للمنظمة ببلوغ الأهداف المسطرة بنجاح، الاستراتيجية تتطور مع الوقت كنموذج تفسيري لتدفقات القرار.

-**الثقافة التنظيمية:**تم تعريفها على أنها نظام يسمح بإرساء الثقة و القيم التي ستتطور داخل التنظيم ويقوم بتوجيه سلوك أفرادها، ويمثل التصور الشائع لأفراد المنظمة.

أما بالنسبة للامتثال الضريبي فيتم اعتبار المكلف بالضريبي ممثلا ضريبيا إذا قام بالتصريح الصحيح لكل مداخله وقام بدفع الضريبة المستحقة في وقتها، كما أنه قام الباحثان بتقديم الشروط المذكورة قانونا لاعتبار المكلفين ممثلين ضريبيا، مجتمع الدراسة تمثل في جميع المكلفين بالضريبة في يوقياكارتا وجافا، وتم اختيار العينة باستعمال تقنية أخذ العينات الملائمة لتمكين الباحثان من الحصول على المعطيات بسهولة، بعد اختبار الفرضيات استنتج الباحثان مايلي:

-**الهيكل التنظيمي** لا يؤثر على مستوى الامتثال الضريبي للمكلفين.
-**الإستراتيجية التنظيمية، الإجراءات التنظيمية والثقافة التنظيمية** تؤثر على مستوى الامتثال الضريبي للمكلفين.

-**لعصنة الإدارة الضريبية في الجانب التنظيمي ذات الصلة المباشرة بالمكلفين بالضريبة يؤثر على امتثالهم الضريبي.**

2.دراسة RirisRotuaSitorus (2018):¹

الدراسة المتمثلة في مقال هدف من خلاله الباحث إلى تحديد تأثير كل من عصرنة الإدارة الضريبية، و الوعي الضريبي على الامتثال الضريبي للمكلفين في مقاطعة شمال جاكرتا، مكونات عصرنة الإدارة الضريبية باعتباره متغير مستقل هي: التصريح الالكتروني، الإيداع الإلكتروني، الدفع الإلكتروني، الاستشارات الالكترونية، النظام الإلكتروني للتصريح بالمدخل والفوترة الالكترونية. المتغير المستقل الثاني يتمثل في الوعي الضريبي للمكلفين وهو أن يكون المكلف يعرف، يفهم ويطبق بشكل صحيح وطوعي كل الالتزامات الضريبية المترتبة عليه، ويمكن قياسه من خلال المؤشرات التالية: يمكنه تحديد القوانين والتنظيمات الضريبية، يمكنه تحديد مهام الضرائب، يفهم بأن الالتزامات الضريبية تنفذ وفق تنظيمات، يحسب ويصرح ويدفع الضرائب طوعا وبشكل صحيح.

RirisRotusSitorus. Impact of Antecedents of Tax Administration Modernization¹
The Accounting Journal ,and Awareness on Individual Taxpayer's Compliance in Jakarta – Indonesia
pp.55–66.,December 2018,No.02,Vol.03,of BINANIAGA

خلاصة الفصل الأول:

إن المردودية المالية المحصلة من مختلف الضرائب تحسنت نوعا ما بعد الإصلاحات الجبائية الحاصلة لكنها لازالت بعيدة عن تحقيق الصورة المثالية للسياسة الجبائية الممتازة ، كما أن هيمنة الضرائب الغير مباشرة اثر في فعالية هذا النظام لأنه يهز من مبدأ العدالة الاجتماعية في فرض جميع الضرائب و لهذا أصبح إلزاما على المشرع الجبائي تدارك هذا النقص وذلك لتحسين التحصيل الضريبي أكثر فأكثر و لمكافحة ظاهرة التهرب الضريبي المنتشرة بين المكلفين بالضريبة ، وذلك بتوعيتهم اتجاه التزاماتهم الجبائية ليدركوا الهدف الاسمى الذي تسعى له الإدارات الضريبية من خلال فرض مختلف الضرائب ، مما يسهل على الإدارة الجبائية تأدية مهامها على أكمل وجه.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعدها كنا قد تناولنا في الدراسة النظرية العصرية في الإدارة الجبائية و مدى تأثيرها في كسب رضا المكلفين الضريبة من جهة و تحسين أدائها من جهة أخرى كان علينا تدعيمها بإضفاء الجانب التطبيقي على الموضوع من خلال دراستنا الميدانية المتمثلة في توزيع استبيان خاص بالمكلفين بالضريبة الجبائية وذلك لتكون على دراية بأرائهم لتقودنا في النهاية إلى الإجابة على إشكالية بحثنا لنفي أو إثبات الفرضيات المقترحة.

المبحث الأول: منهجية دراسة الاستبيان

سنعرض في هذا المبحث وصفا لمنهج الدراسة المستخدم و كل من مجتمع عينة و حدود الدراسة مع أدوات الدراسة المستخدمة

المطلب الأول: مجتمع الدراسة و إحصائيات الاستبانة

سنترق في هذا المطلب بتوضيح كل من منهج، مجتمع، عينة الدراسة و تبرير استخدام أسلوب العينة، حدود الدراسة إضافة إلى ذلك الإحصائيات الخاصة باستمارة البحث.

الفرع الأول: مجتمع، عينة و حدود الدراسة

1/ منهجية الدراسة:

على ضوء طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها والإجابة على مشكلة البحث ومختلف التساؤلات الفرعية تم استخدام منهج دراسة الحالة و المنهج الوصفي التحليلي الذي يعمل على جمع المعلومات من مصادرها المختلفة بعد التمييز والتحليل، وصولا إلى استخلاص النتائج باعتباره يتناول أفكار متعلقة بموضوع العصرية من جميع جوانبه إضافة إلى تتبع الإصلاحات الجبائية خلال فترات مختلفة، إضافة إلى العمل على تحليل الجوانب الإيجابية التي أقرتها عصرية الإدارة الجبائية وإيضاح جوانب القصور لتفاديها في المستقبل.

ومن أجل الوصول إلى نتائج دقيقة حول موضوع البحث تم الاستعانة بأداة الاستبيان للوقوف على آراء المكلفين بالضريبة بغية التحليل الجيد للبحث، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS statistical pakage أي المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وكذلك استعمال برنامج EXCEL.

2/ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من فئة المكلفين بالضريبة بصفتهم عامل أساسي قادر على التأثر بأي تعديلات أو إصلاحات على مستوى الإدارة الجبائية و تعتبر مؤشرا أساسيا يمكن الاعتماد عليه في تقييم نجاح هذه الإصلاحات من عدمه.

3/ عينة الدراسة:

بهدف الإجابة على إشكالية الموضوع وجب علينا القيام بدراسة ميدانية معمقة ومن أجل ذلك لم نجد أداة جيدة كالإستبانة ولهذا تم اختيارها للحصول على نتائج مقنعة حول اثر عصرنة الإدارة الجبائية في كسب رضا المكلفين بالضريبة و تحسين أدائها ، و كما انه واضح فيستحيل تطبيق الدراسة على كل مجتمع الدراسة و لهذا اخترنا أسلوب العينة لإكمال الدراسة حتى يسهل الوصول إلى النتائج المرغوبة بأقل جهد وتكلفة وفي وقت وجيز ، حيث اخترنا العينة بشكل عشوائي دون الاستناد إلى علاقة إحصائية. شملت عينة الدراسة فئة المكلفين بالضريبة بولاية برج بوعريريج.

4/ حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على موضوع اثر عصرنة الإدارة الجبائية في كسب رضا المكلفين بالضريبة مدعمة بدراسة نظرية
- الحدود البشرية: الدراسة التطبيقية لتحليل نتائج الاستبيان الخاص بمكلفين بالضريبة لولاية برج بوعريريج ومدى رضاهم بمديرية الضرائب.
- الحدود الزمنية: إن الفترة الزمنية للدراسة كانت من سنة 1992 إلى يومنا هذا 2023 بغية الوصول إلى مدى تأثير العصرنة في كسب رضا المكلف بالضريبة وتحسين أداء الإدارة الجبائية
- الحدود المكانية: مكتب محاسبة ومحافظ حسابات و خبير قضائي بن النوي عومار برج بوعريريج

الفرع الثاني: الإحصائيات الخاصة بالاستمارة

تم توزيع 30 استمارة استبيان باللغة العربية، على المكلفين بالضريبة الذين يمارسون أنشطتهم التجارية منذ فترة طويلة من خلال مكاتب المحاسبة، مكاتب محافظ الحسابات، الجدول الموالي يوضح كل ما قيل:

الجدول رقم(01): عدد الاستبيانات الموزعة و المعتمدة:

البيان	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات الغير صالحة للتحليل	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
المكلفين الضريبة	30	0	30
المجموع	30	0	30

المصدر: من إعداد الطالبان - اعتمادا على عدد الاستبيانات

المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات و منهجية الإستبانة

في هذا سنعرض أدوات جمع البيانات و منهجية الإستبانة التي استخدمناها في دراستنا

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

وتم استعمال بعض الأدوات المهمة في البحث العلمي و المتمثلة في:

-**الاستبيان:** وقد تم تصميم نموذج الاستبيان تم نشره ورقيا مباشرة على المكلفين بالضريبة حيث تم اعتباره كأداة لجمع البيانات اللازمة حتى نتمكن من تفرغ كل البيانات و تحليل النتائج بإستخدام البرنامج الإحصائي بهدف قياس درجة الدراسة النظرية مع الواقع الفعلي لمجتمع الدراسة الذي إختارنا عينته مسبقا حيث كان عبارة عن مجموعة من الأسئلة الموجهة لأفراد العينة المستهدفة لمعرفة آرائهم التي ستقودنا في النهاية للإجابة على إشكالية البحث.

الفرع الثاني: منهجية الإستبانة

1-أدوات معالجة البيانات الإحصائية:

1-1 أساليب التحليل الإحصائي الوصفي:

من اجل اختبار الفرضيات و تحليل البيانات تم استخدام الإحصاء الوصفي والذي يحتوي على العديد من الطرق الإحصائية المهمة والمستخدمه لوصف البيانات إما على شكل جداول او على شكل رسوم إحصائية¹، ومن بين هذه الطرق مايلي:

1-1-أ: **المتوسط الحسابي:** يعد من أهم المقاييس في التحليل الإحصائي بشكل عام، إلا أنه يناسب الظواهر الكمية فقط، ونستطيع تعريفه على أنه القيمة الناتجة من خارج قسمة قيمة مجموع المشاهدات على عددها.²

1-1-ب: **الانحراف المعياري:** من أدق معاملات التباين، وهو يمثل انحرافات الدرجات عن المتوسطات.³

1-2 أساليب التحليل الإحصائية الاستدلالية:

1-2-أ: **معامل الثبات (ألفا كرونباخ)** يعتبر واحدا من مؤشرات الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل.

¹البياني محمود مهدي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي، دار الجامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص 51.

²إسماعيل الفقي وآخرون، التحليل الإحصائي باستخدام ، الطبعة الأولى، دار النشر للناشر، المملكة العربية السعودية، 2013، ص 69.

³ محمود عبد الحليم ، خالد حسين الشريف ، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج ، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2014، ص 109.

1-2-ب: بيانات الاستثمار الإحصائية: هو اختبار إحصائي على بيانات استثمارات مجموعة من الخبراء في موضوع الاستثمار لإعطاء الشرعية لاستمارة البيانات الإحصائية¹، ويكون محصور بين صفر و الواحد.

1-2-ج: معامل سبيرمان: ويعتبر للتعبير عن العلاقة بين المتغيرين ويرمز له بالرمز r ويأخذ قيم عددية تتراوح بين $-1 < r < 1$ - فإذا وجدت قيمة أكبر أو أصغر من هذه الحدود تكون دلالة على ان هناك خطأ حسابي قد حصل ويستعمل لقياس الارتباط بين المتغيرات الرتبية.

1-2-د: تحليل الانحدار البسيط: يستخدم لتحديد العلاقة النسبية بين متغير تابع وواحد أو أكثر من المتغيرات التفسيرية، ويستخدم في كون العلاقة بين المتغيرات التابعة و المستقلة علاقة خطية².

المبحث الثاني: تحليل البيانات الإحصائية و اختبار الفرضيات

¹العتون شفيق، طرق الإحصاء، تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام ، المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن، 2006، ص49.

²جمال محمد شاكر محمد، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام SPSS الطبعة الأولى، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص290-298.

الفصل الثاني:الاطار التطبيقي للدراسة

سنعرض في هذا المبحث خصائص العينة قيد الدراسة، وسنعرض أيضا جميع آراء أفراد العينة مع تحليل إستمارة الاستبيان، إضافة إلى ذلك إختبار صحة الفرضيات المعنية بهذه الدراسة.

المطلب الأول: تحليل بيانات الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان لجمع البيانات وللوصول الى الدراسة قمنا بالاعتماد على مقياس لكارتر الخماسي، الذي يتكون من 5 درجات، يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

العبارة	غير موافق تماما	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الأوزان	1	2	3	4	5	

المصدر: عز عبد المفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، 2008، ص540

بعد اختيار معامل لكارتر وإعطاء درجة لكل عبارة يجب أن نقوم بتحديد مجال لقيمة الوسيط المرجح المناسب لكل درجة وذلك كالتالي:

- تم حساب مدى للمقياس (4=1-5) ثم تقسيمه على عدد أوزان لكارتر الخماسي أي (0.80=5/4) للحصول على طول الخلية.
- تم إضافة هذه القيمة في المقياس أي بداية المقياس 01 وذلك لتحديد الجد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلية كما هو موضحا في الجدول التالي:

المتوسط المرجح	الاتجاه الموافق	الدرجة المرافقة
[1.79-01]	غير موافق تماما	1
[2.59-1.79]	غير موافق	2
[3.39-2.59]	محايد	3
[4.19-3.39]	موافق	4
[5-4.19]	موافق تماما	5

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، 2008، ص540

قمنا بالاعتماد على الاستبيان كأداة لدراسة باعتباره وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائه على مجموعة من الأسئلة او العبارات ويطلب من عينة الدراسة الإجابة عليها ومن خلال هذا المطلب سنقوم بشرح مفصل عن الاستبيان المستعمل في الدراسة.

أ- مكونات الاستبيان:

تكونت قائمة الاستبيان من 3 أجزاء وهي:

- 1- الجزء الأول: منظور المكلف تجاه الضريبة وعلاقته بالإدارة الضريبية
- 2- الجزء الثاني: معرفة المكلف بحدوث العصرية
- 3- الجزء الثالث: أثر العصرية على رضى المكلف بالضريبة

ب- صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي لاستبيان الدراسة من خلال اختبار معامل الارتباط سبيرمان Sperman بين كل عبارة والدرجة الكلية للجزء الذي تنتمي إليه.

صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل بعد والمعدل الكلي للمحور الأول.

الجدول رقم (02) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول.

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
01	,550**	,002	دال
02	,609**	,000	دال
03	,716**	,000	دال
04	,854**	,000	دال
05	,115	,545	غير دال
06	,706**	,000	دال

** دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

الفصل الثاني:الاطار التطبيقي للدراسة

يتضح من الجدول (02) أن معاملات الارتباط بين كل بعد من عبارات المحور الأول (منظور المكلف تجاه الضريبة وعلاقته بالإدارة الضريبية) والدرجة الكلية موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث تراوحت بين (**0.550) و (**0.854)، وجميع القيم الاحتمالية لعباراته متساوية لـ (0,000) أقل من (0,01)، وهو ما يدل على أن عبارات هذا المتغير صادقة لما وضعت لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل بعد والمعدل الكلي للمحور الثاني.

الجدول رقم (03) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني.

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
01	,481**	,007	دال
02	,535**	,002	دال
03	,058	,761	غير دال
04	,608**	,000	دال
05	,759**	,000	دال
06	,475**	,008	دال

** دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول (03) أن معاملات الارتباط بين كل بعد من عبارات المحور الثاني (معرفة المكلف بحدوث العصرية) والدرجة الكلية موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث تراوحت بين (**0.535) و (**0.759)، وجميع القيم الاحتمالية لعباراته متساوية لـ (0,000) أقل من (0,01)، وهو ما يدل على أن عبارات هذا المتغير صادقة لما وضعت لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث:

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل بعد والمعدل الكلي للمحور الثالث.

الجدول رقم (04) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث.

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
01	,592**	,001	دال
02	,785**	,000	دال
03	,762**	,000	دال
04	,806**	,000	دال

** دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول (04) أن معاملات الارتباط بين كل بعد من عبارات المحور الثاني (أثر العصرية على رضى المكلف بالضريبة) والدرجة الكلية موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث تراوحت بين (**0.592) و (**0.806)، وجميع القيم الاحتمالية لعباراته متساوية لـ (0,000) أقل من (0,01)، وهو ما يدل على أن عبارات هذا المتغير صادقة لما وضعت لقياسه.

ت- ثبات أداة الدراسة:

هنا يجب التأكد من صدق الأداة وعدم تناقضها أي تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة على نفس العينة بنفس الشروط لهذا قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ الكلي وألفا كرونباخ للأبعاد وقمنا بصياغة الفرضيتين التاليتين:

• فرضية البديل H1: CA=]0 ;1]

• فرضية العدم H0: CA≠]0 ;1]

وهذا عند مستوى المعنوية 0.05

ويمكن إيضاح ما توصلنا إليه من خلال هذا المعامل في الجدول التالي:

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

لدينا معامل ألفا كرونباخ ينتمي إلى المجال من 0 إلى 1 ومنه نقبل فرضية البديل ونرفض فرضية العدم أي أنه يوجد ثبات لأداة الدراسة بالإضافة

ث- اختبار التوزيع الطبيعي

مثل ما أشرنا سابقا قبل القيام بالاختبارات يجب التأكد من أن البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا، ولهذا قمنا باختبار kolmogorv-smirnov

وللقيام بهذا الاختبار نفرض الفرضيات التالية:

- H0: المتغير المستقل والتابع يتبعان توزيعا طبيعيا $\text{sig} > 0.05$
- H1: المتغير المستقل والمتغير التابع لا يتبعان توزيعا طبيعيا $\text{sig} < 0.05$

ويمكن إبراز نتائج هذا الاختبار في الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي

البيان	اختبار kolmogorv-smirnov (sig)
منظور المكلف تجاه الضريبة وعلاقته بالإدارة الضريبية	0.661
معرفة المكلف بحدوث العصرية	0.485
اثر العصرية على رضى المكلف بالضريبة	0.291

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ قيمة sig بنسبة المحاور الدراسة وأبعادها أكبر من 0.05 ومنه نقبل فرضية البديل ونرفض فرضية العدم ومنه نستنتج أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا

الجدول رقم (06): اختبار ألفا كرونباخ:

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان:

البيان	العبارات	ألفا كرومباخ للمحاور
منظور المكلف تجاه الضريبة وعلاقته بالإدارة الضريبية	06-01	0.651
معرفة المكلف بحدوث العصرية	12-07	0.483
اثر العصرية على رضى المكلف بالضريبة	16-13	0.688
ألفا كرونباخ الكلي		0.696

سنقوم بالتحليل الإحصائي الوصفي بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حيث سيتم حسابها لكل من المتغير التابع والمتغير المستقل بالإضافة إلى عينة الدراسة واختبار الفرضيات.

1. منظور المكلف تجاه الضريبة وعلاقته بالإدارة الضريبية:

انطلاقاً من الجدول التالي:

الجدول رقم (07): اتجاهات أفراد العينة نحو المحور الأول

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تضعون الجانب الجبائي ضمن استراتيجيات المؤسسة	33.93	.907.0	44
تقومون بدفع التزاماتكم الجبائية في آجالها	44.27	00.691	44
تتابعون كل ما هو جديد فيما يتعلق بالشأن الجبائي	33.60	11.133	33
تتواصلون مع الإدارة الجبائية في وجود اشغال تخص الجانب الجبائي	33.53	11.008	44
تتعرضون أحيانا لعقوبات جبائية	33.77	00.898	44
تهتمون ببناء علاقة حسنة مع الإدارة الجبائية	44.07	00.980	55

44	00.936	33.86	الإجمالي
----	--------	-------	----------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

تضعون الجانب الجبائي ضمن استراتيجيات مؤسستكم:

نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 3.93 وانحراف معياري قدره 0.907 مما يشير الى درجة الموافقة على هاته العبارة ومنه يمكن القول ان أفراد العينة يضعون الجانب الجبائي ضمن استراتيجية مؤسستهم.

. تقومون بدفع التزاماتكم الجبائية في آجالها:

نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 4.27 وانحراف معياري قدره 0.691 مما يشير الى درجة موافقة على هاته العبار ومنه يمكن القول ان أفراد العينة يدفعون التزاماتهم الجبائية في آجالها.

. تتابعون كل ما هو جديد فيما يتعلق بالشأن الجبائي:

نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف معياري قدره 1.133 مما يشير إلى درجة موافقة على هاته العبارة ومنه يمكن القول ان أفراد العينة يتبعون كل ما هو جديد فيما يتعلق بالشأن الجبائي.

تتواصلون مع الإدارة الجبائية في وجود أشغال تخص الجانب الجبائي:

نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 3.53 وانحراف معياري قدره 1.008 مما يشير إلى درجة موافقة على هاته العبار ومنه يمكن القول ان أفراد العينة يتواصلون مع الإدارة الجبائية في وجود الأشغال التي تخص الجانب الجبائي.

. تتعرضون أحيانا لعقوبات جبائية

نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 3.77 وانحراف معياري قدره 0.898 مما يشير بالدرجة موافقة على هاته العبارة ومنه يمكن القول ان أفراد العينة يتعرضون أحيانا لعقوبات جبائية.

. تهتمون ببناء علاقة حسنة مع الإدارة الجبائية:

نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 4.07 وانحراف معياري قدره 0.980 مما يشير إلى درجة موافقة على هاته العبارة ومنه يمكن القول ان أفراد العينة يهتمون ببناء علاقة حسنة مع الإدارة الجبائية. بنتشتت كبير نوعا ما بينها لانحراف المعياري الذي بلغ 0.93.

2. معرفة المكلف بحدوث العصرية

انطلاقا من الجدول الموالي:

الجدول رقم (08): اتجاهات أفراد العينة نحو المحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تلتمسون وجود تطور على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية هياكلها (مصالح، مكاتب)	33.57	00.971	44
تلتمسون وجود طورا مستمرا على مستوى الغدارة الجبائية من ناحية النظام الجبائي (قوانين . إجراءات)	33.47	00.900	44
تلتمسون وجود تطور في خدمات الإدارة الجبائية (نظام معلومات، خدمات الكترونية)	33.70	00.702	44
تلتمسون وجود تطورا على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية رأس مالها البشري (جانب الموظفين ، معاملة)	33.27	00.980	33
تحصلون بسهولة على المعلومة من الإدارة الضريبية	33.07	11.230	44
تجيدون استخدام الخدمات الالكترونية للإدارة الضريبية	33.27	11.311	33
الإجمالي	33.39	1.015.	44

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج spss

• تلتمسون وجود تطور على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية هياكلها (مصالح، مكاتب) نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 3.57 وانحراف معياري قدره 0.971 مما يشير إلى درجة موافقة على هاته العبارة ومنه يمكن القول أن أفراد العينة يلتمسون وجود تطور على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية هياكلها.

• تلتمسون وجود تطورا مستمرا على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية النظام الجبائي (قوانين، إجراءات): نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 3.70 وانحراف معياري قدره 0.702 مما يشير إلى درجة موافقة على هاته العبارة ومنه يمكن القول أن أفراد العينة يلتمسون وجود تظر مستمر على مستوى الأداة الجبائية من ناحية القوانين والإجراءات.

• تلتمسون وجود تطور في خدمات الإدارة الجبائية (نظام معلومات، خدمات الكترونية):
نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 3.70 وانحراف معياري قدره 0.702 مما يشير إلى درجة موافقة على هاته العبارة ومنه يمكن القول أن أفراد العينة يلمسون وجود تطور في الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية.

• تلتمسون وجود تطورا على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية رأس مالها البشري (جانب الموظفين ، معاملة):

نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 3.27 وانحراف معياري قدره 0.980 مما يشير إلى درجة موافقة على هاته العبارة ومنه يمكن القول أن أفراد العينة يلمسون وجود تطور للإدارة الجبائية من ناحية رأس مالها البشري.

• تحصلون بسهولة على المعلومة من الإدارة الضريبية:

نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 3.07 وانحراف معياري قدره 1.230 مما يشير إلى درجة الموافقة على هاته العبارة ومنه يمكن القول أن أفراد العينة يحصلون بسهولة على المعلومة من الإدارة الضريبية.

• تجيدون استخدام الخدمات الالكترونية للإدارة الضريبية:

نلاحظ أن إجابات العينة على هاته العبارة جاءت بمتوسط حسابي قدره 3.27 وانحراف معياري قدره 1.311 مما يشير إلى درجة موافقة على هاته العبارة ومنه يمكن القول أن أفراد يجيدون استخدام الخدمات الإلكترونية للإدارة الضريبية.

التعليق :

من خلال إجمالي إجابات أفراد العينة يمكن القول أن أفراد العينة يلمسون تغييرا في نوعية الخدمة التي ستفيدون منها على مستوى الإدارة الضريبية بالتالي يمكن القول أنهم يملكون معرفة عن عصنة الإدارة الجبائية.

3. اثر العصنة على رضا المكلف بالضريبة:

انطلاقا من الجدول الموالي:

الجدول رقم (09): اتجاهات أفراد العينة نحو المحور الثالث:

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
ساهم التطور الحاصل في هياكل الإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم	33.93	00.691	44
ساهم التطور الحاصل في النظام الجبائي في تحسين الخدمة المقدمة لكم	33.80	00.714	44
ساهم التطور الحاصل في نظام المعلومات للإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة لكم	33.83	00.531	44
ساهم التطور الحاصل في راس المال البشري للإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة لكم	3.37	0.964	43
الإجمالي	3.73	00.725	44

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج spss

- ساهم التطور الحاصل في هياكل الإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم:
- من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة كانت موافقة على أن التطور الحاصل في هياكل الإدارة الضريبية ساهم في تحسين الخدمة لهم حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.93 وهذا يدل على أن عينة الدراسة راضية عن عصرية الإدارة الضريبية بتشتت صغير بينه الانحراف المعياري الذي بلغ 0.691.
- ساهم التطور الحاصل في النظام الجبائي في تحسين الخدمة المقدمة لكم:
- من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة كانت موافقة على أن التطور الحاصل في النظام الجبائي ساهم في تحسين الخدمة لهم حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.80 وهذا ليبدل على ان عينة الدراسة راضية عن عصرية الإدارة الضريبية بتشتت صغير بينه الانحراف المعياري الذي بلغ 0.714.
- ساهم التطور الحاصل في نظام المعلومات للإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة لكم:
- من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة كانت موافقة على ان التطور الحاصل في نظام المعلومات للإدارة الجبائية حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.83 وهذا ليبدل على ان

عينة الدراسة راضية عن عصنة الإدارة الضريبية بتشتت صغير بينه الانحراف المعياري الذي بلغ 0.531.

• ساهم التطور الحاصل في راس المال البشري للإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة لكم:

• من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة كانت موافقة علأن التطور الحاصل في رأس المال البشري ساهم في تحسين الخدمة لهم هذا البعد حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.37 وهذا ليدل على ان عينة الدراسة راضية عن عصنة الإدارة الضريبية بتشتت صغير بينه الانحراف المعياري الذي بلغ 0.964.

التعليق:

من خلال تحليل إجابات أفراد العينة في هذا المحور تبين انهم يجدون التغير في الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية ايجابيا ويلمسون تحسنا فيها.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة:

الفرع الأول: اختبار الفرضية(1):

الفرضية الأولى: يجد المكلف بالضريبة اليوم تغيرا محسوسا فيما يخص تقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية خاصة فيما يتعلق بجانب الرقمنة.

حيث تم إثبات صحة الفرضية من خلال الجانب التطبيقي من خلال تحليل إجابات أفراد العينة الذين يوافقون على وجود نوع من التغيير فيما يتعلق بالخدمة المقدمة على مستوى الإدارة الجبائية.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية (2):

الفرضية الثانية: ساهمت عصنة الإدارة الجبائية في تحسين مستوى رضى المكلفين بالضريبة على مستوى ولاية برج بوعرييج .

حيث تم إثبات صحة الفرضية من خلال الجانب التطبيقي حيث تم تحليل إجابات أفراد العينة الذين يرون أن التغيير الملموس فيما يخص الخدمة المقدمة من طرف الإدارة الجبائية ايجابي.

خلاصة الفصل الثاني:

انطلاقا مما تطرقنا إليه في هذا الفصل تمكنا من إدراك اثر عصرنة الإدارة الجبائية لكسب رضا المكلفين بالضريبة بحيث تمثل الإصلاحات الحاصلة على مستوى هياكلها قفزة نوعية ذات فعالية في التحسين من أدائها من جهة و ذات جودة في تعزيز الثقة المتبادلة من جهة أخرى ، و كل هذا استطعنا استنتاجه من الإجابات التي تحصلنا عليها بعد توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة بعد تحليلها جيدا و منه إثبات صحة فرضيتي الدراسة.

الخاتمة

خاتمة

إن الأساس الذي تهدف إليه هذه الدراسة هو محاولة تقييم دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين مستوى رضا المكلفين بالضريبة و تحسين أدائها من الجانبين معا، حيث ساهمت العصرنة في نشر الوعي بين أوساط المكلفين بشكل أفضل عبر نظام معلوماتية متطور من جهة ومن خلال رأس مال بشري أكثر كفاءة من جهة أخرى، الأمر الذي أدى إلى بعث ثقة أكبر تجاه الإدارة الضريبية من خلال جعل المكلف يلمس تغييرا واضحا على مستوى الخدمة التي يتلقاها من طرف الإدارة الضريبية خاصة من خلال توفر المعلومة التي ساهمت في إحساس المكلف بنوع من العدالة، إلا أن الأمر لا يزال يحتاج إلى مجهود أكبر وعلى الإدارة الجبائية في الجزائر الالتزام بتطبيق إجراءات العصرنة بحذافيرها مع الإيمان بنجاحتها على غرار ما يحدث في دول أجنبية تتبنى هذا النهج.

✚ **نتائج الدراسة:** من خلال ما تم عرضه في الدراسة من محاولتنا للإجابة على الإشكالية خلصنا إلى النتائج التالية منها نتائج تختبر صحة فرضياتنا:

✚ ساهمت عصرنة الإدارة الجبائية في زيادة الوعي الضريبي من خلال نشر الشفافية فيما يتعلق بالمعلومة الجبائية.

✚ ساهمت عصرنة الإدارة الضريبية في تحسين أدائها.

✚ ساهمت عصرنة الإدارة الجبائية في خلق شعور بالعدالة لدى المكلفين بالضريبة.

✚ ان رضى المكلفين بالضريبة نابع من تحسين العلاقة بينهم وبين الادارة الضريبية والذي يقع عاتقه على مستوى الإدارة الضريبية من خلال تحسين الخدمة المقدمة.

✚ آفاق الدراسة:

يمكن طرح الموضوع التالي كمجال بحث مستقبلي متعلق ببحثنا:

✚ دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحقيق العدالة الجبائية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولاً/ المراسيم

1. المرسوم التنفيذي رقم 07-36 مؤرخ في 18 ذي القعدة عام 1428 الموافق ل 28-10-2007 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية.
2. المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، نشرة شهرية، العدد رقم 2017/85.

ثانياً/الكتب

1. إسماعيل الفقي وآخرون ، التحليل الإحصائي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار النشر للناشر، المملكة العربية السعودية،2013.
2. البياني محمود مهدي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي، دار الجامد للنشر و التوزيع، الأردن،2005.
3. جمال محمد شاكر محمد ،التحليل الإحصائي باستخدام SPSS الطبعة الأولى ، الدار الجامعية، مصر،2005.
4. حامد عبد المجيد دراز ، سعيد عبد العزيز عثمان ، مبادئ المالية العامة، دار الجامعة الإسكندرية 1988.
5. حسام داود، مبادئ الاقتصاد الكلي، دار المسيرة، عمان. الطبعة الثالثة، 2005.
6. سعيد عبد العزيز عثمان: مقدمة في الاقتصاد العام، الدار الجامعية، بيروت العربية، 2003.
7. شعباني لطفي، جباية المؤسسة،2017.
8. عبد الحكيم مصطفى الشراوي: التهرب الضريبي و الاقتصاد الأسود، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2006.
9. عبد المنعم فوزي المالية العامة والسياسة المالية، دار النهضة بيروت 1972.
10. العتون شفيق، طرق الاحصاء، تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام، المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن،2006.
11. عوادي مصطفى ورحال ناصر: الغش والتهرب الضريبي في النظام الضريبي الجزائري، النشر و التوزيع مكتبة بن موسى السعيد، الوادي، 2010.
12. محمد عباس محرزى ،إقتصاديات الجباية والضرائب،ط2، دار هومة،2003.
13. محمد عباس محرزى،اقتصاديات الجباية و الضريبة، دار هومه،الجزائر،2003.

14. محمود عبد الحليم ، خالد حسين الشريف ، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج ، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2014.

15. ناصر مراد فعالية النظام الضريبي بين النظرية و التطبيق ديوان المطبوعات الجامعية 07-2016.

ثالثا/ الأطروحات

1. إبراهيم حراش 2012/2011 عصرنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير / دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية للفترة 2010 / 2002، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم لاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ،جامعة الجزائر 03.

2. إلياس قلاب ديبیح مساهمة التدقيق المحاسبي في دعم الرقابة الجبائية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة بسكرة 2010/2011.

3. بن توهامي خالد، عصرنة الإدارة الجبائية وأثرها في كسب رضا المكلفين بالضريبة وتحسين أدائها، مذكرة ماستر قسم علوم تجارية جامعة سطيف1، 2016/2017.

4. محمد فلاح، السياسة الجبائية-الأهداف والأدوات-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005-2006.

رابعا/ المجالات والملتقيات العلمية:

1. مجلة الاقتصاد المال و الأعمال ، مجلد 06، العدد 01 جوان 2021، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.

2. محي الدين محمود عمر و د.بوزيان فيصل: "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة"، 2021مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 01، الجزائر ، 2021.

3. فرطاس فتيحة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15-مجلد 02-2016، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين.

4. جريدة النهار ليوم 27 مارس 2016.

خامسا/ المراجع باللغة الأجنبية

1. Andrebarilari ,lexique fiscal ,2eme edition ,daloz ,paris ,1992,page92.
2. Dian Indri Purnamasari and RatnaHindria DPS. The EFFectoF Modernization oF Indonesia's Tax Administration System on Tax Compliance: A Study oF Small Medium Enterprises (SMEs) Taxpayers. International Journal oF Computer Networks and Communications Security.VOL.6, NO.3, MARCH 2018.
3. G.TIXIER، le droit Fiscal international ،Montcherstien،1992
4. J.c.martinez, lafraude, puf, France ,1984

-
-
5. Leroy marc 2008 .la modernisation de la bureaucratiefiscale .gestion et management publicsrecuperesur <http://www.airmap.fr/wp>.
 6. RirisRotusSitorus. Impact of Antecedents oF Tax Antecedents of Tax Administration Modernization and Awareness on Indiividual Taxpayer’s Compliance in Jakarta – Indonesia,The Accounting Journal of BINANIAGA.,Vol.03,No.02,December 2018

سادسا/ المواقع الإلكترونية

1. متاح على الموقع www.mfdgi.gov.dz . تاريخ الاطلاع 2023-05-01 على الساعة 15.00.
2. أمينة عمر،"التهرب الضريبي" _ evasiontax الموسوعة السياسية 2021/02/10 تاريخ آخر دخول 2023/05/20 الساعة:12:10 متاح على الرابط التالي: <https://political-encyclopedia.org/dictionary/> التهرب الضريبي.

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة استبيان خاصة بأعوان إدارة الضرائب:

_ في إطار التحضير لمذكرة ماستر تخصص جباية ومحاسبة تحت عنوان "عصرنة الإدارة الجبائية وأثرها على رضا المكلفين بالضريبة"

والتي نهدف من خلالها إلى معرفة مدى بلوغ عصرنة الإدارة الجبائية في تحقيق أهدافها المتمثلة في كسب رضا المكلفين و التحسين من أدائها.

_ يشرفنا اختياريكم ضمن عينة الدراسة للمشاركة في إثراء الموضوع محل الدراسة بصفتم احد موظفي الإدارة الجبائية.

_ تقبلوا منا سيادتكم فائق عبارات الشكر و التقدير و نتعهد لكم بان إجاباتكم لن تستخدم سوى لأغراض البحث العلمي لا أكثر.

الطالبين:

_ بن مخلوف فايضة

_ قطار رانيا

تحت إشراف الأستاذ:

سلطاني عادل

المحور الأول: منظور المكلف تجاه الضريبة وعلاقته بالإدارة الضريبية:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تضعون الجانب الجبائي ضمن إستراتيجية مؤسستكم؟					
02	تقومون بدفع التزاماتكم الجبائية في أجالها ؟					
03	تتابعون كل ما هو جديد فيما يتعلق بالشأن الجبائي ؟					
04	تتواصلون مع الإدارة الجبائية في وجود أشغال تخص الجانب الجبائي ؟					
05	تتعرضون أحيانا لعقوبات جبائية ؟					
06	تهتمون ببناء علاقة حسنة مع الإدارة الجبائية ؟					

المحور الثاني: المعرفة: معرفة المكلف بحدوث العصرية:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تلمسون وجود تطورا على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية هيكلها (بنى، مصالح، مكاتب)؟					
02	تلمسون وجود تطورا مستمرا على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية النظام الجبائي (قوانين، إجراءات)؟					
03	تلمسون وجود تطورا في خدمات الإدارة الجبائية (نظام معلومات، خدمات إلكترونية)؟					
04	تلمسون وجود تطورا على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية رأس مالها البشري (جانب الموظفين، معاملة ارتفاق)؟					
05	تحصلون بسهولة على المعلومة من الإدارة الضريبية؟					
06	تجيدون استخدام الخدمات الالكترونية للإدارة الضريبية؟					

المحور الثالث: أثر العصرية على رضى المكلف بالضريبة:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	ساهم التطور الحاصل في هياكل الإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم(تحسين ارتفاقكم)؟					
02	ساهم التطور الحاصل في النظام الجبائي في تحسين الخدمة المقدمة لكم؟					
03	ساهم التطور الحاصل في نظام المعلومات للإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة لكم(تحسين ارتفاقكم)؟					
04	ساهم التطور الحاصل في رأس مال البشري للإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم(تحسين ارتفاقكم)؟					

Effectifs

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,651	6

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLE****Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,483	6

Fiabilité**Remarques****Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,688	4

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,696	16

Tests non paramétriques

Test de Kolmogorov–Smirnov à un échantillon

		منظور_المكل ف_تجاه_الض ربية	معرفة_المكلف _بحدوث_الع صرنة	اثر_العصرنة_ على رضى المكلف
	N	30	30	30
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,8611	3,3889	3,7333
	Ecart-type	,57082	,54726	,53310
Différences les plus extrêmes	Absolue	,133	,153	,179
	Positive	,133	,153	,142
	Négative	-,129	-,126	-,179
	Z de Kolmogorov–Smirnov	,730	,837	,981
Signification	asymptotique (bilatérale)	,661	,485	,291

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

Effectifs

Statistiques

	تضعون الجانب الجبائي ضمن إستراتيجية مؤسستكم	تقومون بمدف التزاماتكم الجبائية في آجالها	كل تتابعون ماهو جديد فيما يتعلق بالشأن الجبائي	تتواصلون مع الإدارة الجبائية في وجود أشغال تخص الجانب الجبائي
Valide	30	30	30	30
N Manquante	0	0	0	0
Moyenne	3,93	4,27	3,60	3,53
Mode	4	4	3	4
Ecart-type	,907	,691	1,133	1,008

Statistiques

	تتعرضون أحيانا لعقوبات جبائية	تهتمون ببناء علاقة حسنة مع الإدارة الجبائية
Valide	30	30
N Manquante	0	0
Moyenne	3,77	4,07
Mode	4	5
Ecart-type	,898	,980

Tableau de fréquences

تضعون الجانب الجبائي ضمن إستراتيجية مؤسستكم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
محايد	4	13,3	13,3	23,3
موافق	15	50,0	50,0	73,3
موافق بشدة	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تقومون بدفع التزاماتكم الجبائية في آجالها

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
محايد	1	3,3	3,3	6,7
موافق	17	56,7	56,7	63,3
موافق بشدة	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تتابعون كل ما هو جديد فيما يتعلق بالشأن الجبائي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	5	16,7	16,7	16,7
محايد	12	40,0	40,0	56,7
موافق	3	10,0	10,0	66,7
موافق بشدة	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تتواصلون مع الإدارة الجبائية في وجود أشغال تخص الجانب الجبائي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	8	26,7	26,7	26,7
محايد	1	3,3	3,3	30,0
موافق	18	60,0	60,0	90,0
موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تتعرضون أحيانا لعقوبات جبائية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	4	13,3	13,3	13,3
محايد	4	13,3	13,3	26,7
موافق	17	56,7	56,7	83,3
موافق بشدة	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تهتمون ببناء علاقة حسنة مع الإدارة الجبائية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
محايد	7	23,3	23,3	26,7
موافق	10	33,3	33,3	60,0
موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Effectif

Remarques

Résultat obtenu	30-MAY-2023 19:57:48
Commentaires	
	C:\Users\CEM
Données	LAOUBI\Desktop\Housseem\ اتسيانرانيا Nouveau dossier\ اتسيان.sav
Ensemble de données actif	Ensemble_de_données0
Entrée	
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	30
Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	
Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides

		FREQUENCIES
		VARIABLES=
		س9 س8 س7 س10 س11 س12
Syntaxe		/STATISTICS=STDDEV MEAN MODE
		/ORDER=ANALYSIS.
Temps de		00:00:00,00
Ressources	processeur	
Temps écoulé		00:00:00,00

Statistiques

	تلتمسون وجود تطور على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية هيكلها مالها البشري (جانب الموظفين، معاملة ارتفاق	تلتمسون وجود تطور على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية النظام الجبائي (قوانين، إجراء ت	تلتمسون وجود تطور في خدمات الإدارة الجبائية (نظام معلومات، خدمات إلكترونية	تلتمسون وجود تطور على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية رأس مالها البشري (جانب الموظفين، معاملة ارتفاق
Valide	30	30	30	30
N Manquante	0	0	0	0
Moyenne	3,57	3,47	3,70	3,27

Mode	4	4	4	3
Ecart-type	,971	,900	,702	,980

Statistiques

		تجيدون استخدام الخدمات الالكترونية للإدارة الضريبية	تحصلون بسهولة على المعلومة من الإدارة الجبائية
N	Valide	30	30
	Manquante	0	0
	Moyenne	3,07	3,27
	Mode	4	3
	Ecart-type	1,230	1,311

a. Il existe de multiples modes

Tableau de fréquences

تلتمسون وجود تطور على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية هيكلها (بنى،
مصالح، مكاتب)

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	غير موافق	5	16,7	16,7	16,7
	محايد	8	26,7	26,7	43,3

موافق	12	40,0	40,0	83,3
موافق بشدة	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تلتزمون وجود تطور مستمرا على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية النظام الجبائي
(قوانين، إجراءات)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	4	13,3	13,3	16,7
Valid e محايد	6	20,0	20,0	36,7
موافق	18	60,0	60,0	96,7
موافق بشدة	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تلتمسون وجود تطور في خدمات الإدارة الجبائية (نظام معلومات، خدمات إلكترونية)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محايد	7	23,3	23,3	30,0
موافق	19	63,3	63,3	93,3
موافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تلتمسون وجود تطور على مستوى الإدارة الجبائية من ناحية رأس مالها البشري (جانبا الموظفين، معاملة ارتفاع)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	5	16,7	16,7	20,0
محايد	12	40,0	40,0	60,0
موافق	9	30,0	30,0	90,0
موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0

Total	30	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

تحصلون بسهولة على المعلومة من الإدارة الجبائية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	4	13,3	13,3	13,3
غير موافق	6	20,0	20,0	33,3
Valid e محايد	7	23,3	23,3	56,7
موافق	10	33,3	33,3	90,0
موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تجيدون استخدام الخدمات الالكترونية للإدارة الضريبية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e غير موافق بشدة	4	13,3	13,3	13,3
غير موافق	4	13,3	13,3	26,7
محايد	8	26,7	26,7	53,3

موافق	8	26,7	26,7	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Effectifs

Statistiques

	ساهم التطور الحاصل في رأس المال البشري للإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم	ساهم التطور الحاصل في النظام الجبائي في تحسين الخدمة المقدمة لكم	ساهم التطور الحاصل في النظام الجبائي في تحسين الخدمة المقدمة لكم	ساهم التطور الحاصل في رأس المال البشري للإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم
Valide	30	30	30	30
N Manquante	0	0	0	0
Moyenne	3,93	3,80	3,83	3,37
Mode	4	4	4	3 ^a
Ecart-type	,691	,714	,531	,964

a. Il existe de multiples modes

Tableau de fréquences

ساهم التطور الحاصل في هياكل الإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
محايد	5	16,7	16,7	20,0
موافق	19	63,3	63,3	83,3
موافق بشدة	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ساهم التطور الحاصل في النظام الجبائي في تحسين الخدمة المقدمة لكم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محايد	5	16,7	16,7	23,3
موافق	20	66,7	66,7	90,0
موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ساهم التطور الحاصل في النظام الجبائي في تحسين الخدمة المقدمة لكم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	7	23,3	23,3	23,3
موافق	21	70,0	70,0	93,3
موافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ساهم التطور الحاصل في رأس المال البشري للإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	4	13,3	13,3	16,7
محايد	11	36,7	36,7	53,3
موافق	11	36,7	36,7	90,0
موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Remarques

Résultat obtenu	10-JUN-2023 13:28:37
Commentaires	
Données	C:\Users\CEM LAOUBI\Desktop\Houssem\ spss v.21\Nouveau dossier\ قطار رانيا اتسيبيان.sav
Ensemble de données actif	Ensemble_de_données2
Entrée	
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	30
Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Traitement valeurs manquantes	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Observations utilisées	

		CORRELATIONS
	Syntaxe	_منظور_المكلف/VARIABLES= تجاه_الضريبةمعرفة_المكلف_بحدو ث_العصرنةس16 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
	Temps de Ressources processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,05

[Ensemble_de_données2]

C:\Users\CEM

LAOUBI\Desktop\Houssem\spss

\v.21\Nouveau dossier\قطار رانيا اتسيان.sav

Corrélations

	منظور_المكلف ف_تجاه_الض ريبة	معرفة_المكلف _بحدو_ث_الع صرنة	ساهم التطور الحاصل في رأس المال البشري للإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم
--	------------------------------------	-------------------------------------	---

منظور_المكلف_تجاه_ال	Corrélation de Pearson	1	,351	,190
ضريبة	Sig. (bilatérale)		,058	,315
	N	30	30	30
معرفة_المكلف_بحدوث_ا	Corrélation de Pearson	,351	1	,211
لعصرنة	Sig. (bilatérale)	,058		,264
	N	30	30	30
ساهم التطور الحاصل في رأس المال البشري للإدارة	Corrélation de Pearson	,190	,211	1
الضريبة في تحسين الخدمة لكم	Sig. (bilatérale)	,315	,264	
	N	30	30	30

NONPAR CORR

/VARIABLES=من_92;و_85;75__لمكلف_78;80;75;75__هـ;75;ل_90;85;بي_76;77;م_93;85;ف_77;75__لمكلف_76;81;83;و_79;75;ل_93;89;85;ن_77;87;16;

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations non paramétriques

Remarques

Résultat obtenu	10-JUN-2023 13:28:37
Commentaires	
Données	C:\Users\CEM LAOUBI\Desktop\Houssem\ spss v.21\Nouveau dossier\ قطار رانيا اتسييان.sav
Ensemble de données actif	Ensemble_de_données2
Entrée	
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	30
Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Traitement de valeur manquante	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Observations utilisées	

		NONPAR CORR
	Syntaxe	_منظور_المكلف/VARIABLES= تجاه_الضرييةمعرفة_المكلف_بحدو ث_العصرنة س16 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
	Temps de processeur	00:00:00,00
Ressources	Temps écoulé	00:00:00,00
	Nombre d'observations autorisé	142987 observations ^a

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

[Ensemble_de_données2]

C:\Users\CEM

LAOUBI\Desktop\Housseem\spss

.sav\قطار رانيا اتسيان\21\Nouveau dossier\

Corrélations

	منظور_المكل ف_تجاه_الض ريبة
Coefficient de corrélacion	1,000
منظور_المكل_تجاه_ال ضريبة	Sig. (bilatérale) .
N	30
Coefficient de corrélacion	,441*
Rho de معرفة_المكل_بحدوث_ا Spearman لعصرنة	Sig. (bilatérale) ,015
N	30
Coefficient de corrélacion	,075
ساهم التطور الحاصل في رأس المال البشري للإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم	Sig. (bilatérale) ,695
N	30

Corrélations

	معرفة_المكل_ بحدوث_العصرن ة
Coefficient de corrélacion	,441
Rho de منظور_المكل_تجاه_الضري Spearman بة	Sig. (bilatérale) ,015

	N	30
	Coefficient de	1,000*
	corrélation	
معرفة_المكلف_بحدوث_الع		
صرنة	Sig. (bilatérale)	.
	N	30
	Coefficient de	,146
	corrélation	
ساهم التطور الحاصل في رأس		
المال البشري للإدارة الضريبية	Sig. (bilatérale)	,441
في تحسين الخدمة لكم		
	N	30

Corrélations

		ساهم التطور الحاصل في رأس المال البشري للإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم
	Coefficient de	,075
	corrélation	
منظور_المكلف_تجاه_الضري		
ة	Sig. (bilatérale)	,695
Rho de		
Spearman	N	30
	Coefficient de	,146*
معرفة_المكلف_بحدوث_الع		
صرنة	corrélation	

	Sig. (bilatérale)	,441
	N	30
	Coefficient de	1,000
	corrélation	
ساهم التطور الحاصل في رأس المال البشري للإدارة الضريبية في تحسين الخدمة لكم	Sig. (bilatérale)	.
	N	30

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

قائمة المختصرات :

الرمز	الدلالة
-------	---------

CDI	مركز الضرائب
DGE	مديرية كبريات المؤسسات
CPI	المركز الجوارى للضرائب
IFU	الضريبة الجزائرية الوحيدة
TVA	الرسم على القيمة المضافة
TAP	الرسم على النشاط المهني
IRG	الضريبة على الدخل الإجمالي
IBS	الضريبة على أرباح الشركات