



جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير

الشعبة: المالية والمحاسبة

التخصص: محاسبة وجباية معمقة

من إعداد الطالبين: - إسماعيل معرف

- فؤاد صيد

بعنوان:

دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة
-دراسة استقصائية-

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

أستاذ محاضر أ

إيمان ملالة

مشرفا

أستاذ محاضر أ

نور الهدى بملولي

مناقشا

أستاذ محاضر ب

مصطفى بن قانة

السنة الجامعية: 2023-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

الإهداء

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في اتمام هذا البحث العلمي والذي الهمني الصحة والعافيه
والعزيمة، أهدي ثمرة هذا الجهد إلى:
أمي حفظها الله ورعاها.
أبي رحمت الله عليه.
دفع البيت وسعادته إخوتي وأخواتي.
رفقاء الدرب الذين كانوا بمثابة إخوة، زملائي وأصدقائي الأعزاء.

شكر و عرفان

الحمد لله الذي وفقني و مكننا من إتمام هذه المذكرة فالحمد لله أوله و آخره، وكما قال صلى الله عليه وسلم
"من لا يشكر الناس لم يشكر الله" يسعدني أن أتقدم بالشكر و التقدير والامتنان والعرفان بالجميل إلى الأستاذة
المشرف الأستاذة الدكتورة " بهلولي نور الهدى" لما قدمته من نصائح وتوجيهات قيمة أثناء إنجاز هذه
المذكرة، فجزاها

الله عني خير جزاء و جعل ذلك في ميزان حسناتها.

وأن أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لموافقتهم على الإشتراك في مناقشة هذه
المذكرة، وإلى كل أساتذة وموظفي كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير وإلى
كل الإساتذة الذين تدرست علي أيديهم طوال مشواري الدراسي.
و أشكر كل من ساهم ولو بالكلمة الطيبة في إعداد هذا العمل المتواضع سائلين المولى تبارك وتعالى أن يجزيهم عني
كل الخير إنه ولي ذلك والقادر عليه

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور عصنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة الإستبيان من خلال معرفة العلاقة بين عصنة الإدارة الجبائية والخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، حيث تم الإعتماد وتحليل نتائج استبيان موزع على عينة دراسة مكونة من 44 فردا يتمثلون في القائمين على محاسبة المكلفين بالضريبة، وبعد تفرغ بيانات الاستبيان في البرنامج الإحصائي spss.

توصلت الدراسة أن الإدارة الجبائية توفر عبر موقعها الإلكتروني المعلومات التي يحتاجها المكلف بالضريبة كالقوانين ومستجدات التشريعات الجديدة والتعليمات التوضيحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة التي تم المكلف بالضريبة، والإعلانات والأخبار الجديدة، كما توصلت هذه الدراسة أن الإدارة الجبائية تسمح للمكلفين بالضريبة التصريح الجبائي إلكترونيا حيث أن الإدارة الجبائية تسمح بفتح ملف جبائي للمكلفين وتبسيط إجراءات الفتح كما توفر سرعة إصدار شهادة الترقيم الجبائي، كذلك تتيح طرح الانشغالات وتصحيح الأخطاء.

الكلمات المفتاحية: عصنة، الإدارة الجبائية، الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة.

Abstract:

This study aimed to determine the role of modernizing the tax administration in improving the services provided to taxpayers, and for that, the descriptive analytical approach was relied upon, using the questionnaire tool by knowing the relationship between modernizing the tax administration and the services provided to taxpayers, where the results of a questionnaire distributed over A study sample consisting of 44 individuals who are in charge of accounting for taxpayers, after emptying the questionnaire data in the spss statistical program.

The study concluded that the tax administration provides through its website the information that the taxpayer needs, such as laws and developments, new legislation and explanatory instructions for the application of new laws and legislation that concern the taxpayer, announcements and new news. Taxation allows opening a tax file for taxpayers and simplifying opening procedures. It also provides the speed of issuing a tax numbering certificate. It also allows raising concerns and correcting errors.

Keywords: modernization, tax administration, services provided to taxpayers.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرهان
I	ملخص الدارسة
II	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
II	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
36-05	الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدارسة
27-06	المبحث الأول: الإطار العام لعصرنة الإدارة الجبائية
36-28	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
72-38	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدارسة
43-39	المبحث الأول: منهجية الدراسة التحليلية
68-44	المبحث الثاني: تحليل النتائج
	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	فهرس المحتويات

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الجدول التصاعدي لحساب الضريبة على الدخل الإجمالي	23
02	المقارنة بين دارستنا والرسائل الجامعية باللغة العربية	30
03	المقارنة بين دارستنا والمقالات العلمية باللغة العربية	32
04	المقارنة بين دارستنا والدارسات السابقة باللغة الأجنبية	30
05	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	40
06	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي	41
07	يبيّن قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان	44
08	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات محور الأول	45
09	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات محور الثاني	46
10	يبيّن نوع المكلف بالضريبة	48
11	يبيّن توزيع أفراد العينة حسب النظام الجبائي للمكلف بالضريبة	49
12	يبيّن توزيع أفراد العينة حسب نشاط المكلف	49
13	يبيّن توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	50
14	مدى استعمال المكلف بالضريبة للموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية	51
15	مدى استعمال المكلف بالضريبة لنظام المعلومات الجبائية	52
16	تحليل نتائج المحور الأول للاستبيان	53
17	تحليل نتائج المحور الثاني للاستبيان	57
18	معامل الالتواء ومعامل التفرطح لمتغيرات الدراسة	60
19	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول المحور الأول واختبار الفرضية الأولى	61
20	معامل الالتواء ومعامل التفرطح لمتغيرات الدراسة	64
21	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول المحور الثاني واختبار الفرضية الثانية	64

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
14	الهيكل التنظيمي المديرية كبريات المؤسسات	01
19	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب	02
21	الهيكل التنظيمي المركز الجوارى للضرائب	03
48	يبيّن نوع المكلف بالضريبة	04
49	يبيّن توزيع أفراد العينة حسب النظام الجبائي للمكلف بالضريب	05
49	يبيّن توزيع أفراد العينة حسب نشاط المكلف	06
50	يبيّن توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	07
51	مدى استعمال المكلف بالضريبة للموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية	08
52	مدى استعمال المكلف بالضريبة لنظام المعلومات الجبائية	09

الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
-	الاستبيان	01
-	مخرجات spss	02

مقدمة

تحتل الإدارة الجبائية مكان متميزا وأهمية كبيرة في الإيرادات المالية لما لها من دور إيجابي في تمويل الخزينة العمومية للدولة، باعتبارها أحد الأدوات الهامة في التحصيل الجبائي، فضلا عما تحققه من أهداف وبكون الإدارة الجبائية تقوم بدور هام وباعتبارها نقطة الوصل بين المكلف بالضريبة والخزينة العمومية، تكمن أهميتها بشكل رئيسي في تحصيلها للإيرادات الجبائية، والتي تعتمد عليها الدولة في تمويل نفقاتها العامة، وعلى ذلك فإن قوة هذه الإدارة أو ضعفها يترتب عليها آثار عديدة قد تؤدي إما للوصول إلى الحقوق الكاملة أو ضياع الكثير منها.

وعلى ذلك قامت الإدارة الجبائية بوضع مخطط من أجل إعادة هيكلة وعصرنة إدارتها الجبائية، من خلال إستحداث هياكل جديدة وذلك بتجميع الإدارات والفروع في هياكل جديدة ومعاصرة، من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستحداث برامج ومواقع إلكترونية.

تهدف عصرنة الإدارة الجبائية إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمتمثلة في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة من خلال تبسيط وتعزيز الإجراءات الجبائية، وتوفير الوثائق والمعلومات الإدارية والمستجدات التشريعية والقوانين الجبائية وكذلك التعليمات التوضيحية عبر موقعها الإلكتروني.

➤ إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

كيف تحسن عصرنة الإدارة الجبائية من الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة؟

من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا يوفر الموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية للمكلف بالضريبة؟
- ماهية التسهيلات التي تقدمها عصرنة الإدارة الجبائية للمكلفين بالضريبة؟

➤ فرضيات الدراسة:

للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيتين التاليتين:

- توفر الإدارة الجبائية المعلومات اللازمة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الإلكتروني؛
- تسمح الإدارة الجبائية للمكلفين بالضريبة التصريح الجبائي إلكترونيا.

➤ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في محاولة إبراز وتوضيح مدى أهمية عصرنة الإدارة الجبائية وكيفية تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وزيادة فعالية الإدارة الجبائية، من خلال معرفة المستجدات والتحديات المعمول بها، ومحاولة إبراز هدف السياسة الجبائية الجديدة في جعل المكلف محور رئيسيا وشريكا هاما في الإدارة الجبائية وتحسين العلاقة بينه وبين الإدارة الجبائية.

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات للمكلفين بالضريبة كما تسعى هذه الدراسة إلى الوصول إلى الأهداف التالية:
- الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات؛
 - محاولة معرفة المنحنى الجديد الذي أخذته علاقة الإدارة الجبائية مع المكلف بالضريبة؛
 - محاولة معرفة واقع الإدارة الجبائية ومختلف التحديات التي تواجهها في ظل الإصلاحات الجبائية الجديدة.

منهج الدراسة:

في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر استخداما وشيوعا في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على الأداة الإحصائية في معالجة الفصل التطبيقي من خلال توزيع الإحصائيات على أفراد العينة والوقوف على آراء المكلفين بالضريبة بغية التحليل الجيد للنتائج، وتحليل البيانات بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS.

أسباب اختيار الموضوع:

- هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي نوجزها فيما يلي:
- الموضوع مرتبط بالتخصص وهو الجبائية؛
 - وجود ميول لمعرفة المستجدات التي تقوم بها الإدارة الجبائية.

هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع، حيث قسم على مبحثين، المبحث الأول الإطار العام لعصرنة الإدارة الجبائية، أما المبحث الثاني الدراسات السابقة، وفي الفصل الثاني فتطرقتنا إلى الدراسة التطبيقية، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تم فيه تقديم منهج الدراسة التحليلية، أما المبحث الثاني فتم فيه تحليل النتائج، كما تم في النهاية إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصلين مع توضيح اختبار صحة الفرضيات، متبوعة بجملة من الاقتراحات المستنتجة، وأخيرا تم صياغة آفاق الدراسة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية للدراسة

تمهيد:

إن الإدارة الجبائية لكي تحسن الخدمات المقدمة إلى المكلف يجب أن تحاول تقريبها إليه وكسب رضاه ومعاينة الأفاق الرحية للتكنولوجيا الإعلام والإتصال والمجالات الواسعة للعصرنة، حيث تعتبر عصرنة الإدارة الجبائية من أهم الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضرورية، وتأتي هذه الخطوة نتيجة للتطور السريع في الاقتصادات وفي تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها الكبير، حيث أن الإدارة الجبائية خضعت لعدة تطورات مست هيكلها وأهدافها.

يمكن القول أن دور عصرنة الإدارة الجبائية هو الاستجابة لمتطلبات العصر الحديث وتحدياته المتنوعة، ومن ثم تعزيز الثقة بين المكلفين والجهات الحكومية المعنية بالجبائية، مما يساعد على تحقيق الأهداف المحددة في هذا المجال، وعليه سنستعرض في هذا الفصل في سبيل الإلمام بجوانب الموضوع المختلفة، إلى المبحثين التاليين:

المبحث الأول: الإطار العام لعصرنة الإدارة الجبائية؛

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار العام لعصرنة الإدارة الجبائية

يتم التطرق في هذا المبحث لموضوع عصرنة الإدارة الجبائية من خلال تعريفها وإبراز أهم التطويرات وأشكال العصرنة التي أدخلت على الإدارة الجبائية، وكل الطرق والأساليب التي عملت عليها في مختلف هيئات ومصالح الإدارة الجبائية من أجل تحقيق هدفها، وتم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب.

المطلب الأول: ماهية عصرنة الإدارة الجبائية

يتم في هذا المطلب تسليط الضوء والتطرق إلى أهم المصطلحات ومفاهيم عصرنة الإدارة الجبائية وأهم متغيرات الدراسة، وكذا مختلف هيئات ومصالح الإدارة الجبائية.

أولاً: ماهية عصرنة الإدارة الجبائية

قبل التطرق لمفهوم عصرنة الإدارة الجبائية، يجب أولاً الوقوف على، تعريف العصرنة وعصرنة الإدارة الجبائية.

1. ماهية العصرنة:

هناك عدة تعاريف تناولت العصرنة، لكنها لم تخرج عن المعنى العام والشامل لها منها:

أ. التعريف اللغوي:

من بين التعاريف اللغوية ما يلي:

- العصرنة "أي جعل الشيء عصرياً متمشياً مع روح العصر، تطوير مؤسسة أو منظمة، يجعلنا عصرنة أفكارنا"¹؛
- العصرنة "أي مرافقة أحداث الزمان والعصر والتواجد في عصر معين"².

ب. التعريف الاصطلاحي:

تعد العصرنة "la modernisation" مسعا متكاملاً ومتواصلًا يمتد ليشمل التنمية الاقتصادية، الإدارية والسياسية للعديد من الدول، يركز في ذلك على المرجعيات الاستراتيجية والوسائل المتبناة عبر السنين، غايتها التحكم في التوجيه التطوير الاقتصادي وإعادة الاعتبار للمؤسسات وتعزيز التنمية الإدارية، وصولاً إلى تحديد المسؤوليات القانونية للسلطات العمومية، والوقوف على قدرتها التسيير بفعالية³؛ ومن بين التعاريف الاصطلاحية للعصرنة ما يلي:⁴

- يرتبط مفهوم العصرنة بمفهوم الحداثة ويكتسب هذا المفهوم معاني عدة وهي التغيير والتطوير والارتقاء، أي هو عبارة عن أداة بواسطتها يمكن تمرير مشروع من مستوى أقل إلى مستوى أعلى منه؛

¹ معجم المعاني الجامع، معجم عربي-عربي، عبر الموقع الإلكتروني، 02/12، 2023/03/09،

www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/.

² معجم الطلاب، عربي عربي، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، 2003، ص395.

³ بن فرحات مولاي لحسن، إدارة الكفاءات ودورها في عصرنة الوظيفة العامة في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم القانون، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012/2011، ص71.

⁴ زروقي نصيرة، فعالية المعايير الحديثة للرقابة المالية في تحسين أداء الموازنة العامة للدولة في ظل العصرنة دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2021/2020، ص75.

- العصرية في رأي ووكر: " هي دراسة شاملة للتغيرات الاقتصادية مع وضع التعديلات والطرف الواجب اعتمادها لمسايرة هذا التغير"؛
- أما بالنسبة لشارل بيرد "إن إصلاح نظام الموازنة يعكس طابع العصر الذي يتم فيه ذلك الإصلاح"؛
- كما يقول ألفرد مارشال: "العصرية هي نظرية ديناميكية.
- من خلال التعاريف السابقة يتبين لنا المواضيع التي تعالجها العصرية وهي¹:
 - التغيرات الواجب القيام بها؛
 - التغيرات الاقتصادية والمالية والتي حدثت والتي سوف تحدث؛
 - التنبؤ بالتغيرات التي سوف تحدث في المستقبل؛
 - كيفية القيام بالعمل بشكل أفضل على مستوى النظام الديناميكي، والبحث عن التكيف بواسطة الاستعانة بالدول ذات الأنظمة الشبيهة؛
 - رقابة السلطة العامة على تطور كل قطاع من أجل التأثير على تطوره في المستقبل.

2. ماهية عصرية الإدارة الجبائية:

يقصد بعصرية الإدارة الضريبية تطوير الوسائل الموضوعية تحت تصرف الإدارة الضريبية لتحقيق الأهداف المنتظرة منها، ويتضمن ذلك إصلاح تنظيم الإدارة الضريبية تنسيق 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 ويعتبر الموظفون جزء مهم في عملية العصرية².

من خلال ما سبق يمكن القول بأن العصرية الإدارة الجبائية تتمثل في إحداث تغييرات على مستوى الإدارة الضريبية في الهيكل التنظيمي، استعمال تكنولوجيات الإعلام التأثير على العامل البشري، تحسين الخدمة الضريبية المقدمة للمكلفين، وهذا من أجل تحقيق الهدف وهو إدارة ضريبية ذات كفاءة وتشجيع الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.

ثانيا: أهداف ودواعي عصرية الإدارة الجبائية

لقد سعى برنامج عصرية الإدارة الجبائية إلى تحسين ورفع مستوى فعالية الإدارة الجبائية وتحقيق أهدافها، وفيما يلي أهداف ودواعي عصرية الإدارة الجبائية.

1. أهداف عصرية الإدارة الجبائية:

¹ مرجع سبق ذكره، ص75.

² إيدير مصطفى، أثر عصرية الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر دراسة ميدانية لعينة من الشركات البترولية، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة وجبائية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021/2022، ص16.

سعت عصنة الإدارة الجبائية إلى تحقيق عدة أهداف نذكر منها:¹

أ. تحسين العلاقة مع المكلفين بالضريبة:

ترتكز الإدارة الجبائية المعاصرة على تغيير معاملتها للمكلفين بالضريبة باعتبارهم زبائن يجب أن توفر لهم أحسن خدمة ممكنة، وهذا من أجل توطيد العلاقة معهم لإرساء الثقة بين الطرفين، مما يسهل ويخفف على المكلفين بالضريبة ثقل الالتزامات الضريبية ويشجعهم على احترام القواعد والإجراءات الضريبية، وكل هذا من خلال الاستقبال الحسن في المراكز الضريبية، الحرص على نشر مستجدات القوانين الضريبية وتوفير خدمات باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، لتمكين المكلفين بالضريبة من الحصول على معلومات حول وضعيات الغامضة التي تخصهم في كل وقت ودون عناء التنقل إلى مصالح الإدارة الضريبية؛

ب. الرفع من مستوى الامتثال الضريبي:

تسعى الإدارة الجبائية المعاصرة إلى الوقوف على احترام كل المكلفين بالضريبة للالتزامات الضريبية المترتبة عليهم من خلال تبسيط الإجراءات الضريبية وتوفير خدمات ضريبية ذات نوعية، والحرص على مبدأ الثقة المتبادلة بينها والمكلفين بالضريبة، حيث تكون دائما في الاستماع لانشغالاتهم وتحاول الإجابة على تساؤلاتهم واستفساراتهم لتسهيل عليهم عملية استكمال الالتزامات الضريبية، وهذا لتحسين مستوى الامتثال الضريبي الطوعي للمكلفين بالضريبة التزيهين من جهة، ومن جهة أخرى يجب على الإدارة الجبائية الأخذ بعين الاعتبار المكلفين بالضريبة الذين يحاولون استغلال ثغرات الإدارة الجبائية للتهرب الضريبي، فيجب عليها تطوير وعصنة عملية الرقابة الضريبية للتصدي لهذا النوع من الممارسات، وللضغط على هذه الفئة لاحترام القواعد والإجراءات الضريبية وبالتالي تحسين مستوى ما يسمى بالامتثال الضريبي القسري؛

ج. تحسين مستوى فعالية الإدارة الضريبية:

يتم في الغالب قياس أداء الإدارة الجبائية عن طريق مستوى التحصيل الضريبي، لكن الإدارة الجبائية المعاصرة تسعى إلى تحقيق الفعالية في التحصيل الضريبي، أي الاستغلال الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة للإدارة الجبائية لتحقيق أعلى مستوى للتحصيل الجبائي بأقل تكاليف ممكنة، حيث أن زيادة مستوى الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة سيخفض من جهد وتكلفة عملية الرقابة الضريبية، كما أن استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عملية التحصيل الجبائي سترفع من أداء العامل البشري الذي سينجز عملا أكثر في نفس المدة الزمنية التي كان يشتغل فيها يدويا؛

د. خدمة لكل مكلف بالضريبة وخدمة لكل المكلفين بالضريبة:

بعدها أن كانت الإدارة الجبائية التقليدية تقتصر مهمتها على التطبيق الصارم للقوانين الضريبية، أصبحت الإدارة الجبائية المعاصرة تقدم خدمة لكل المكلفين بالضريبة عن طريق توفير آليات التصريح الملائمة للمكلفين وإعلامهم بكل جديد يخص الإجراءات والالتزامات الجبائية، كما تسعى الإدارة الجبائية المعاصرة إلى توفير خدمات

¹ مرجع سبق ذكره، ص 26-28.

الجبائية لكل مكلف بالضريبة على حدى حسب احتياجاته فتقوم بالإجابة على استفساراته الشخصية بخصوص وضعية جبائية ما، كما أن اختلاف المكلفين بالضريبة من حيث الحجم ومن حيث الاحتياجات قامت معظم الإدارات الجبائية المعاصرة بتقسيم مصالحها حسب حجم المكلفين بالضريبة، لغرض تركيز الموارد المادية والبشرية المؤهلة للفئة التي تعتبر الأكثر مساهمة في التحصيل الجبائية لتوفير أحسن خدمة ضريبية لهم وزيادة فعالية الإدارة الجبائية؛

ه. تحقيق المردودية من خلال بيئة عمل ذات نوعية:

من بين أحد الجوانب المتدخلة في عملية التحصيل الجبائي والتي تهدف الإدارة الجبائية إلى تحسينها نجد بيئة العمل، حيث يتوجب على الإدارة توفير بيئة عمل ملائمة للموظفين وهذا يتضمن مكاتب، لائحة وسائل تكنولوجيا متطورة التكوين اللازم تسيير فعال والتزام فعلي للإدارة الجبائية في تحقيق أهداف المنظمة، وكل هذا حتى يتسنى للموظفين تقديم أحسن خدمة ممكنة للمكلفين بالضريبة، كما يجب على الإدارة الجبائية التركيز على الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع المكلفين بالضريبة لتغرس فيهم أهداف المنظمة وتدعمهم بكل ما يحتاجون إليه لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين لهذه الفئة، وتتيح من الموظفين إمكانية التواصل مع المسؤولين لطرح العقبات التي تواجههم في أداء مهامهم والنقائص التي تحد من فعالية أداءهم والتي تمثل عائقا لتحسين الخدمات والاستجابة لاحتياجات المكلفين بالضريبة؛

و. تسهيل وتبسيط التواصل مع المكلفين بالضريبة:

تبسيط التواصل مع المكلفين بالضريبة يتم من خلال إعداد منشورات تفسيرية للقوانين الجبائية وتوجيهات وقرارات واضحة، كما يجب أن تكون الإدارة الجبائية مستعدة لسماع انشغالات المكلفين بالضريبة ومحاولة الإجابة عليها، ويعتبر استغلال تكنولوجيا اتصالات الإعلام والاتصال أهم وسيلة الخلق فضاء تفاعلي مع المكلفين بالضريبة ووسيلة جد فعالة لإيصال مستجدات القوانين والتنظيمات الضريبية إلى الأطراف الفاعلة في الوقت الملائم، تمتاز الإدارة الجبائية المعاصرة بكونها مبادرة « proactive » للتواصل مع المكلفين بالضريبة على خلاف الإدارة الجبائية سابقا التي تمتاز بردة الفعل « reactive » لطلبات وانشغالات المكلفين بالضريبة؛

ي. تبسيط الإدارة الجبائية:

بساطة وتعقيد النظام الجبائي يلتمسه المكلفون بالضريبة من خلال الإدارة الجبائية المطبقة له، لذا لضمان تحصيل ضريبي بصفة مستمرة وكاف لتغطية ميزانية متوازنة، على الإدارة الضريبية أن تركز مهامها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة من خلال استغلال تكنولوجيا اتصالات الإعلام والاتصال بفعالية وكفاءة، كما يجب على الإدارة الحرص على تحسين حقوق المكلفين بالضريبة وضمان احترام الموظفين لها وتمكين المكلفين من تقديم شكاوي إما لتعدي موظفي الإدارة على حقوقهم أو لعدم حصولهم على خدمة كانت سببا في ضياع حقوقهم، وأحد الجوانب التي يتوجب على الإدارة الجبائية تبسيطها وتأطيرها هي عملية الرقابة الضريبية لضمان معاملة حسنة من طرف الإدارة الجبائية وتقبل المكلفين لهذه العملية والاستجابة الجيدة خلالها.

2. دواعي العصرنة:

توجد عدة دواعي عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر والتي يمكن عرض أهمها فيما يلي:¹

أ. نقص الكفاءة والإمكانات البشرية:

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

ب. تدهور وضعية الهياكل ونقص الوسائل الإدارية:

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

ج. الفساد الإداري:

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

كذلك يمكن استخلاص دواعي عصرنة الإدارة الجبائية فيما يلي:²

- وجود نظام ضريبي معقد وغير مستقر: يتميز النظام الضريبي القديم بتعدد الضرائب وكثرة المعدلات، وترتب على ذلك تعقد هذا النظام الذي أثر سلبا على المؤسسة، كما انه شكل صعوبة في تسيير جباية المؤسسات، وكذا صعوبة مهمة موظفي إدارة الضرائب، مما أدى إلى كثرة المنازعات بين المؤسسات وإدارة الضرائب؛
- وجود نظام ضريبي غير ملائم لمستجدات المرحلة الراهنة: شهدت الجزائر إصلاحات اقتصادية عميقة، وأمام المعطيات الجديدة لاقتصاد السوق جعلت النظام الضريبي القديم لا يتكيف مع هذه التطورات الحاصلة في الميدان الاقتصادي؛
- عدم كفاءة الإدارة الجبائية؛
- عدم مرونة النظام الضريبي وتشوه بنية النظام الضريبي جباية بترولية وجباية عادية؛
- اختلال هيكل الإيرادات الضريبية وذلك بهيمنة الضرائب غير المباشرة فيه؛

¹ زين الدين طايبي ومصطفى زيوش، دور عصرنة لإدارة الجبائية في تحسين التصريجات الجبائية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2022/2021، ص17.

² صبرينة أجموع وأمينة نوغي، عصرنة لإدارة الجبائية وأثرها على تحصيل الإيرادات الجبائية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2018/2017، ص10، 11.

- الغش والتهرب الضريبي: فقد كان الضغط الضريبي المرتفع الذي يقع على المكلف أن يؤدي به إلى التخلص من دفع الضريبة بصفة كلية أو جزئية.

ثالثا: معوقات واقتراحات إصلاح الإدارة الجبائية

واجهت عملية عصرنة الإدارة الجبائية عدة معوقات أثناء عملية الإصلاح، فيما يلي عرض لتلك المعوقات والتطرق لبعض الإقتراحات:

1. معوقات إصلاح الإدارة الجبائية:

تواجه عملية الإصلاح الإداري عدة معوقات يمكن إختصار أهمها في النقاط الأساسية التالية:¹

أ. القيم الاجتماعية والثقافية:

تعتبر سوء القيم الاجتماعية من أهم معوقات الإصلاح الإداري، فلا يمكن لهذا الأخير أن يكتب له النجاح في ظل سيادة الذهنية العشائرية والقبلية عند التعيين أو الترقية في الوظائف بدل اعتماد أسس الجدارة والكفاءة المتوفرة في الأشخاص، ومن القيم الثقافية المعيقة أيضا للإصلاح الإداري ما يعرف بالشخصنة أو الفردية وعدم الرغبة في التعاون مع الآخرين، مما يثبط روح الفريق والإنجاز الجماعي ويصبح أصحاب القرار ينسفون جهود بعضهم بعض ويكون الفرد هو محور كل شيء وليس المؤسسة؛

ب. عدم وجود أجهزة متخصصة قادرة على تولي مسؤولية إدارة الإصلاح:

إن غياب جهاز متخصص وكفؤ يعمل على تسيير ومتابعة عملية الإصلاح الإداري لدليل على عدم توفر القناعة الكافية بالموضوع من قبل بعض الحكومات والدول، ذلك أن الإصلاح الإداري مهمة لا بد أن يعهد بها إلى إدارة معينة توفر لها الآليات اللازمة لذلك؛

ج. تردد القيادات السياسية في تطبيق برامج الإصلاح:

تتميز بعض الدول الأقل تقدما بأن القيادات السياسية فيها كثيرا ما تتردد في عملية الإصلاح الإداري، ولا تقوم به إلا في وقت متأخر وتحت ضغوط شعبية حازمة، ويعتبر التردد مؤشرا لضعف القيادة السياسية مما يفقدها المصدقية أمام مواطنيها؛

د. عدم الحماس الكافي من أعضاء الجهاز الإداري لبرامج الإصلاح:

تعرف بعض القيادات الإدارية أنها تتحمل بدرجة ما مسؤولية الخلل الإداري بسبب عدم تأهيلها وكفائها، ومن ثم فهي تتخوف من الإصلاح الإداري الذي سيؤثر عليها سلبا إما بتخفيض أعداد منهم أو المس بروتبهم أو بالمزايا التي يتمتعون بها أو بزيادة الرقابة على أديانهم، وهذه الأمور تجعل مقاومة جهود الإصلاح محتمة ومهمة الإصلاح أكثر صعوبة؛

¹ حراش براهيم، عصرنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية للفترة 2002/2010، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012/2011، ص131، 132.

ه. نقص القوى البشرية القادرة على القيام بإدارة الإصلاح:

تستلزم عملية الإصلاح تكاثف جهود أشخاص مؤهلين وقادرين على دراسة الأوضاع الإدارية لتشخيص المشاكل الموجودة واقتراح الحلول والبدائل، وكل هذه الأمور تحتاج إلى خبرات قد لا تكون متوفرة، الأمر الذي يفسر حقيقة نقل نظم وأساليب العمل من دول مختلفة واستقدام خبراء لهذا الغرض، ولكن هذه الخبرة غير الوطنية قد لا تكون قادرة على تفهم أبعاد البيئة الإدارية واقتراح الحلول المناسبة.

2. اقتراحات إصلاح الإدارة الجبائية:

للقضاء على النقائص والصعوبات التي تواجه الإدارة الضريبية يتطلب اتخاذ جملة من التدابير الضرورية لمواجهة تحديات المرحلة والراهنة وهي:¹

- توفير العناصر الفنية والإدارية ذات الكفاءة العالية والخبرة الواسعة من خلال تكوين متخصص في الضرائب؛
- تعميم منظومة الإعلام الآلي في كافة المصالح الضريبية وربطها بالإنترنت لعصرنتها وضمان جودة الخدمة المقدمة من حيث سرعة وإتقان العمل؛
- تبسيط قوانين الضرائب وإجراءات تنفيذها وتفادي التعديلات المستمرة حتى يسهل على موظفي الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة إستعابها؛
- ربط الإدارة الضريبية بمختلف الإدارات الحكومية بتقنية الربط عن بعد بالإنترنت وإقامة تعاون وثيق لتبادل المعلومات للحد من ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي؛
- القضاء على السلوك البيروقراطي الذي من شأنه أن يعرقل السير الحسن للإدارة ويؤثر على نوعية الخدمة المقدمة وهذا من خلال إصدار دليل خاص بأخلاقيات المهنة؛
- تكييف التشريعات الضريبية لتواكب طبيعة المعاملات التجارية الالكترونية وعصرنة وتطوير الإدارة الضريبية وذلك بتزويدها بكافة الإمكانيات والوسائل التكنولوجية للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية؛
- تنظيم أيام إعلامية مفتوحة حول الإدارة الضريبية حيث تشكل هذه الأيام فترة مميزة للقاءات والتبادل بين الإدارة والمكلفين بالضريبة لتعزيز علاقة الثقة بهدف ترسيخ الوعي الجبائي.

المطلب الثاني: محتوى عصرنة الإدارة الجبائية

تعتبر الإدارة الجزائرية في الجزائر طرف هام وفعال في تحسين الخدمات من أجل الوصول إلى المستوى المنشود، وأمام الإنفتاح الاقتصادي الذي تمر به الجزائر، وعليه قامت السلطات الجزائرية بوضع مخطط وإستراتيجية خاصة من أجل عصرنة الهياكل التنظيمية والتشريع الجبائي لها.

¹ قاسمي ليلي ومزيان سهيلة، دور عصرنة لإدارة الجبائية في تعزيز الشفافية الجبائية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وحماية معمة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة برج بوعرييج، 2018/2019، ص13.

أولاً: مديرية كبريات المؤسسات *DGE

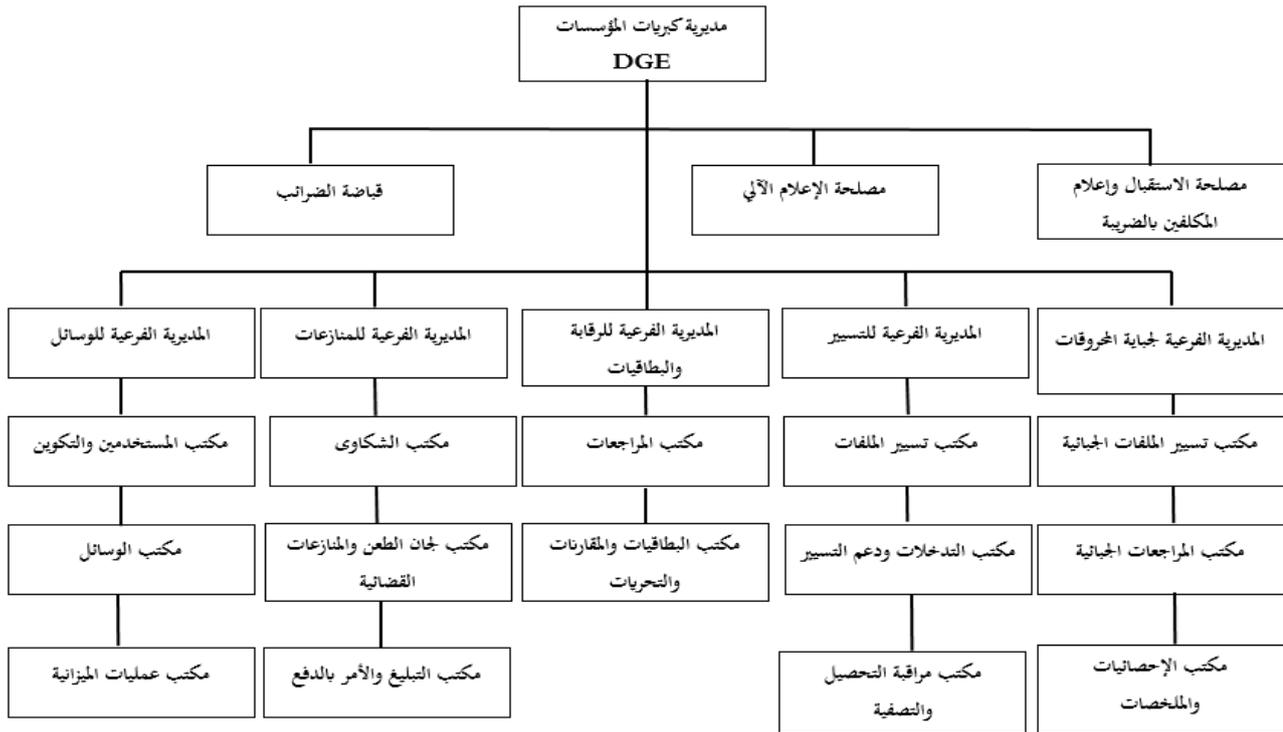
أنشئت مديرية كبريات المؤسسات بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02/303 المؤرخ في 28/09/2002 والمعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي 02/494 المؤرخ في 26/12/2005 ولها صلاحيات على المستوى الوطني لكونها مكلفة بتسيير كل المهام من تحديد الوعاء إلى التحصيل وحتى الرقابة الجبائية والمنازعات¹.

أما المكلفين بالضريبة والخاضعين لهذه المديرية هم مختلف الشركات العاملة في مجال المحروقات والشركات بمختلف طبيعتها القانونية التي يساوي أو يفوق رقم أعمالها السنوي مائة مليون دينار جزائري 100.000.000 دج ومن أهداف إنشاء هذه المديرية هو التحكم الجيد في تسيير الملفات الجبائية المهمة والمثلة في حجم نشاطات المكلفين بالضريبة من حيث الحصيلة الضريبية والتي تقارب نسبتها 70% من الإيرادات الجبائية، مع متابعتها المستمرة والدقيقة لكونها تملك خيرة الإطارات والأعوان من أجل ضمان حصيلة أكبر وتخفيف من حدة التهرب الضريبي².

تتكون مديرية كبريات المؤسسات من خمس (05) مديريات فرعية وقباضة ومصالحتين كما هي موضح في

الشكل: 3

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي المديرية كبريات المؤسسات



المصدر: من إعداد الطالبان.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 02/303 المؤرخ في 28/09/2002، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 02/494 المؤرخ في 26/12/2005، التعلق بالتنظيم المصالح الخارجية الإدارة الجبائية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية، العدد 64، 02/02/2006، المادة 03، ص.2.

² La lettre de DGI, direction générale des impôts, n30, 2008, p06.

³ متاح على الموقع www.mfdgi.gov.dz، 2023/03/10، سا 5.30.

*DGE: direction générale des impôts.

أ. المديرية الفرعية لجباية المحروقات:

تكلف بتسيير الملفات الجبائية للمؤسسات العاملة في القطاعين البترولي وشبه البترولي وكذا الشركات الأجنبية غير المقيمة والخاضعة للقانون الجزائري، إعداد برامج مراجعة هذه الملفات وتنفيذها، إعداد التشخيصات الدورية والتحليل والإحصائيات وتحضير مخططات العمل، تعمل على تسيير:

- مكتب تسيير الملفات الجبائية:

وتكلف بالضمان لتكفل بالتصريحات الجبائية الشهرية والسنوية ومراقبتها، ضمان فحص ومعالجة طلبات الشراء بالإعفاء والنظم الإمتيازية، وطلبات استرجاع الرسم على القيمة المضافة وكذا كل الإجراءات الأخرى المتعلقة بتسيير الملفات الجبائية، ويضم هذا المكتب مصلحتين (02) هما:

- مصلحة المؤسسات البترولية؛
- مصلحة المؤسسات شبه البترولية.

- مكتب المراجعات الجبائية:

ويكلف بإعداد وتنفيذ برامج مراجعة المؤسسات البترولية وشبه البترولية والشركات غير المقيمة إنجاز كل تحرر أو بحث يخص الشركات البترولية وشبه البترولية والشركات غير المقيمة، ويضم هذا المكتب مصلحتين (02) هما:

- مصلحة مراجعة المؤسسات البترولية؛
- مصلحة مراجعة المؤسسات شبه البترولية.

- مكتب الإحصائيات والملخصات:

ويكلف بإعداد الإنتاجات الإحصائية الدورية ووضعيات التلخيص ودمج الملفات وكذا تحيين قاعدة المعطيات، تنسيق ومتابعة الشركات التابعة لقطاع المحروقات مع المصالح المختصة للوزارة المكلفة بالطاقة والمناجم، ويضم هذا المكتب مصلحتين (02) هما:

- مصلحة الإنتاجات الدورية؛
- مصلحة التحليل.

ب. المديرية الفرعية للتسيير:

وتكلف بالتسيير الملفات الجبائية للمؤسسات الخاضعة للقانون العام وكذا المؤسسات غير المقيمة، مهام الوعاء ومتابعة تحصيل الضرائب والحقوق والرسم، معالجة ملفات استرجاع الرسم على القيمة المضافة، تعمل على تسيير:

- مكتب تسيير الملفات:

ويكلف بالإستلام التصريحات واستغلالها وكذا مراقبة الملفات على أساس المستندات، تسيير ومتابعة النظم الجبائية الإمتيازية والخاصة، التكفل بالتحقيق الأولي في المنازعات، ويضم هذا المكتب أربع (04) مصالح هي:

- مصلحة قطاع الصناعات؛
- مصلحة قطاع البناء والأشغال العمومية؛
- مصلحة قطاع التجارة؛

• مصلحة قطاع تأدية الخدمات.

- مكتب التدخلات ودعم التسيير:

ويتكفل بالمتابعة التكفل بمقارنة المستندات، معالج طلبات استرجاع الرسم على القيمة المضافة، القيام بالتدخلات المنتظمة والمعاينات في عين المكان، ويضم هذا المكتب مصلحتين (02) هما:

- مصلحة متابعة الامتيازات الجبائية واسترجاع الدفع المسبق للرسم على القيمة المضافة؛
- مصلحة المعاينات ومتابعة المعلومة الجبائية.

- مكتب مراقبة التحصيل والتصفية:

ويتكفل بالضمان تقييم عمل التحصيل ومتابعته دوريا وإحصائيا، ضمان متابعة وتطهير قيود القباضة والتصفية المحاسبية لها وكذا عقد إجراءات القيد على الحساب، يضم هذا المكتب مصلحتين (02) هما:

- مصلحة تصفية الحسابات؛
- مصلحة الإحصائيات والتقديرات.

ج. المديرية الفرعية للمراقبة والبطاقيات:

ويتكفل بالتنفيذ برامج مراجعة المحاسبة ومتابعتها، اقتراح التسجيل في البرامج السنوية للمراقبة، البحث عن المعلومة الجبائية واستغلالها مع إنجاز التحقيقات والتحريرات تعمل على تسيير:

- مكتب المراجعات:

يتكفل بإعداد مشروع برنامج المراجعة ومتابعة تنفيذه، السهر على احترام قواعد المراقبة وإجراءاتها، ضم هذا المكتب مصلحتين (02) تعملان في شكل فرق:

- مصلحة مراقبة مؤسسات قطاع الصناعة والبناء والأشغال العمومية؛
- مصلحة مراقبة مؤسسات قطاع التجارة وتأدية الخدمات.

- مكتب البطاقيات والمقارنات والتحريرات:

ويتكفل بالتشكيل مختلف البطاقيات المسوكة وتسييرها، تنفيذ إجراءات التحقيقات والتحريرات والبحث عن المعلومة الجبائية وإستغلالها، المساعدة في مراجعات المحاسبة، يضم هذا المكتب ثلاث مصالح (03) تعمل في شكل فرق، هي:

- مصلحة البطاقيات والمقارنات؛
- مصلحة الأبحاث والتحريرات؛
- مصلحة المساعدة ودعم المراقبة.

د. المديرية الفرعية للمنازعات:

يتكفل بالفحص الشكاوى والطعون الخاضعة لاختصاص مديرية كبريات المؤسسات ودراساتها، تحضير الملفات النزاعية المتعلقة بالقضايا المقدمة للهيئات القضائية المختصة مع فحص هذه الملفات ومتابعتها، تبليغ القرارات والأمر بصرفها، تعمل على تسيير:

- مكتب الشكاوى:

ويكلف بمعالجة الشكاوى التي تقدمها المؤسسات والمتعلقة بالوعاء والمراقبة والتحصيل، يضم هذا المكتب

مصلحتين (02) هما:

- مصلحة منازعات الوعاء والتحصيل؛
- مصلحة منازعات مراجعات المحاسبة.

- مكتب لجان الطعن والمنازعات القضائية:

ويكلف بالتكفل بطلبات المكلفين بالضرية المقدمة للجان الطعن المركزية، التكفل بطلبات القبول كعدمية

القيمة لمبلغ الضرائب والرسوم التي يرى أنه يستحيل تحصيلها وتلك التي ينبغي قبول إعفاء المسؤولية عنها أو في إرجاء الدفع، متابعة المنازعات أمام الجهات القضائية الإدارية والجزائية، يضم هذا المكتب مصلحتين (02) هما:

- مصلحة لجان الطعن؛

- مصلحة المنازعات القضائية.

- مكتب التبليغ والأمر بالدفع:

ويكلف بالإعداد وإرسال الإشعارات بتبليغ القرارات المتخذة في اجال الطعن التزاعي أو الإعفائي والقيام

بإجراءات الأمر بالدفع لأحكام القرارات القضائية المتخذة وإعداد الإحصائيات عن كل ذلك، يضم هذا المكتب

مصلحتين (02) هما:

- مصلحة التبليغات؛

- مصلحة الأمر بالدفع والإحصائيات.

ه. المديرية الفرعية للوسائل:

ويتكلف بالضمان تسيير المسارات المهنية للمستخدمين والمبادرة بالأعمال التكوينية، ضمان إعداد الميزانية

السنوية والحساب الإداري ومسك الجرد الأمر بدفع التخفيضات، ضمان متابعة وتنسيق جهاز تقييم الأداء في إطار

مؤشرات التسيير، وتتكون هذه المديرية الفرعية من ثلاثة (03) مكاتب:

- مكتب المستخدمين والتكوين:

مكلف بإعداد مخطط تسيير الموارد البشرية ومتابعة تنفيذه وإعداد مخططات التكوين بالاتصال مع مخطط

التكوين السنوي ومتعدد السنوات للمديرية العامة للضرائب، يضم هذا المكتب مصلحتين (02) هما:

- مصلحة المستخدمين؛

- مصلحة التكوين.

- مكتب الوسائل:

ويكلف بالتسيير الوسائل المادية الضرورية لعمل المصالح، التكفل بالجوانب المتعلقة بالأمن والنظافة، تنظيم

وتموين وتسيير مخزن المطبوعات والأرشيف، يضم هذا المكتب مصلحتين (02) هما:

- مصلحة الصفقات والصيانة؛

• مصلحة متابعة المطبوعات والأرشيف.

- مكتب عمليات الميزانية:

ويكلف بالأمر بدفع الأجور والمنح والتعويضات وكذا نفقات التسيير، الأمر بدفع التخفيضات، الإعداد

السنوي للحساب الإداري، يضم هذا المكتب مصلحتين (02) هما:

• مصلحة نفقات التسيير؛

• مصلحة المحاسبة.

و. قباضة الضرائب:

وتكلف بالتكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان المدفوعات العفوية المنجزة أو الجداول

العامة أو الفردية المتخذة ضدهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل، وتضم قباضة الضرائب ثلاثة (03) مصالح

هي:

• مصلحة الصندوق؛

• مصلحة المحاسبة؛

• مصلحة المتابعات.

ز. مصلحة الاستقبال وإعلام المكلفين بالضريبة:

وتكلف بالتنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم، نشر المعلومات في اتجاه المكلفين بالضريبة التابعين

لمديرية كبريات المؤسسات، لتذكيرهم بحقوقهم وواجباتهم الجبائية، التكفل بحاجيات مديريةية كبريات المؤسسات فيما

يخص لوثائق الجبائية.

ح. مصلحة الإعلام الآلي:

تكلف بالضمان استغلال التطبيقات وتأمينها، ضمان تسيير التأهيلات وتراخيص الدخول، ضمان تحيين

الملفات التقنية للتجهيزات المعلوماتية والتطبيقات المستعملة.

أما المهام المسندة لمديرية كبريات المؤسسات في مجال اختصاصها على المستوى الوطني ومدى حجم الملفات

الجبائية التي تجوزها نجدها عديدة نذكر منها باختصار:¹

- مسك وتسيير الملف الجبائي للمكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاصها؛

- إصدار الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتنفيذ عمليات التسجيل والطابع وتعاينها

وتصادق عليها؛

- التموين بالطوابع ومسك محاسبتها؛

- البحث عن المعلومات الجبائية وجمعها واستغلالها ومراقبة التصريحات؛

- إعداد وإنجاز برامج التدخلات والمراقبة لدى المكلفين بالضريبة وتقييم نتائجها؛

¹ متاح على الموقع www.mfdgi.gov.dz، 2023/03/10، سا 5.30.

- دراسة التظلمات ومعالجتها؛
- متابعة المنازعات الإدارية والقضائية؛
- معالجة طلبات التخفيض الإداري؛
- إعداد الإجراءات المتعلقة بالاعتمادات والتصفية، والأمر بصرف نفقات التسيير والتجهيز مهما كانت طبيعتها وتسهر على تنفيذها وتحيينها؛
- تسيير المستخدمين وتقييم الاحتياجات من الوسائل المادية والبشرية والتقنية وتعد التقديرات لميزانية المطابقة لذلك؛
- توظيف وتعيين المستخدمين الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم؛
- ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة؛
- نشر المعلومات والآراء اتجاه المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات، مع تذكيرهم بحقوقهم وواجباتهم في مجال الجباية؛
- التعاون والتنسيق مع الهيكل المركزي المكلف بالإعلام في مجال إستراتيجية الاتصال والاستقبال والإعلام وكذا تنفيذها.

ثانيا: مراكز الضرائب *CDI

جاءت مراكز الضرائب نتيجة إصلاحات الجيل الثالث للإدارة الجبائية تم إنشاؤها بموجب (المرسوم التنفيذي رقم 327-06 المؤرخ في 18 سبتمبر سنة 2006)¹، ضمن مجال اختصاصها الشركات مهما كان شكلها باستثناء المؤسسات والهيئات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري غير المسيرة من طرف مديرية كبريات المؤسسات المؤسسات الفردية الخاضعة للنظام الضريبي الحقيقي والتي رقم أعمالها السنوي يفوق 15.000.000 دج، بالإضافة للمؤسسات الفردية الخاضعة للنظام الجزائي والتي اختارت الخضوع للضريبة حسب النظام الحقيقي².

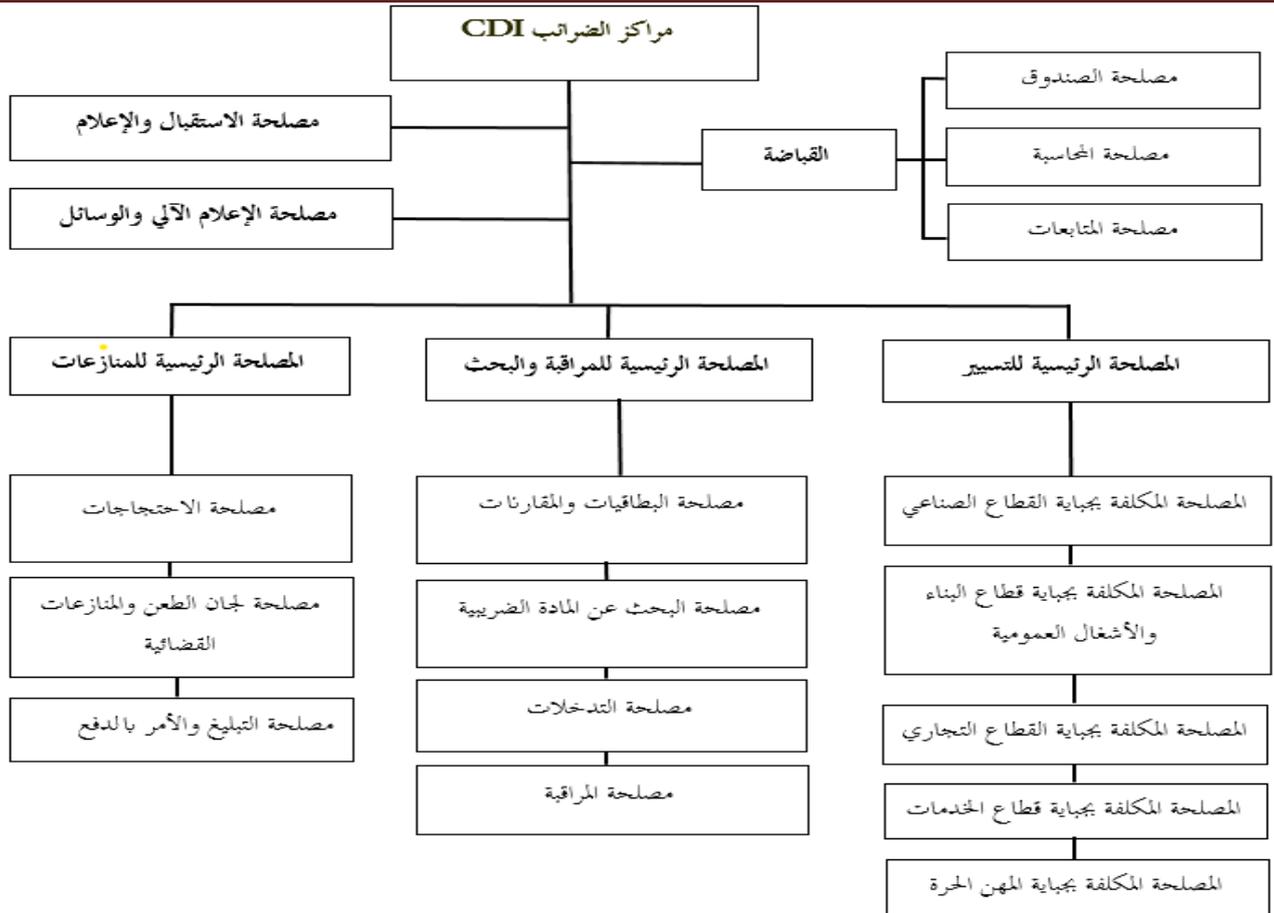
يتكون مركز الضرائب من ثلاث (03) مصالح رئيسية وقباضة ومصالحتين موضحة في الشكل الموالي:³

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب CDI

¹ المرسوم التنفيذي رقم 327/06، مؤرخ في 18/09/2006، المتعلقة بتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية، العدد 59، 2006/09/24، المادة 20، ص 9.

² محمد العربي، دور العصرية في تفعيل أداء الإدارة الضريبية وتحسين لإلتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة دراسة حالة مركز الضرائب ولاية سطيف، دراسات إقتصادية، المجلد 15، العدد 03، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2021، ص 515.

*CDI: Centre des impôts.



المصدر: من إعداد الطالبان.

أ. المصلحة الرئيسية للتسيير:

تكلف بالتكفل بالملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب في مجال الوعاء، والمراقبة الجبائية ومتابعة الامتيازات الجبائية والدراسة الأولية للاحتجاجات، تعمل على تسيير:

- المصلحة المكلفة بحماية القطاع الصناعي؛
- المصلحة المكلفة بحماية قطاع البناء والأشغال العمومية؛
- المصلحة المكلفة بحماية القطاع التجاري؛
- المصلحة المكلفة بحماية قطاع الخدمات؛
- المصلحة المكلفة بحماية المهن الحرة.

ب. المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث:

تعمل على تسيير:

- مصلحة البطاقات والمقارنات؛
- مصلحة البحث عن المادة الضريبية التي تعمل في شكل فرق؛
- مصلحة التدخلات التي تعمل في شكل فرق؛
- مصلحة المراقبة، التي تعمل في شكل فرق.

ج. المصلحة الرئيسية للمنازعات:

دراسة كل طعن نزاعي أو إعفائي يوجه لمركز الضرائب وناتج عن فرض ضرائب أو زيادات أو غرامات أو عقوبات قررهما المركز، وكذا طلبات إسترجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة، تعمل على تسيير:

- مصلحة الاحتجاجات؛
- مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية؛
- مصلحة التبليغ والأمر بالدفع.

د. القباضة:

التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان التسديدات التلقائية التي تتم أو الجداول العامة أو الفردية التي تصدر في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل، تعمل على تسيير:

- مصلحة الصندوق؛
- مصلحة المحاسبة؛
- مصلحة المتابعات.

ه. مصلحة الاستقبال والإعلام:

تحت سلطة رئيس المركز، وتكلف بتنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم، نشر المعلومات حول حقوقهم وواجباتهم الجبائية الخاصة بالمكلفين بالضريبة التابعين الاختصاص مركز الضرائب.

و. مصلحة الإعلام الآلي والوسائل:

وتكلف باستغلال التطبيقات المعلوماتية وتأمينها وكذا تسيير التأهيلات ورخص الدخول الموافقة لها، إحصاء حاجيات المصالح من عتاد ولوازم أخرى وكذا التكفل بصيانة التجهيزات، الإشراف على المهام المتصلة بالنظافة وأمن المقرات.

ثالثا: المركز الجوارى للضرائب *CPI

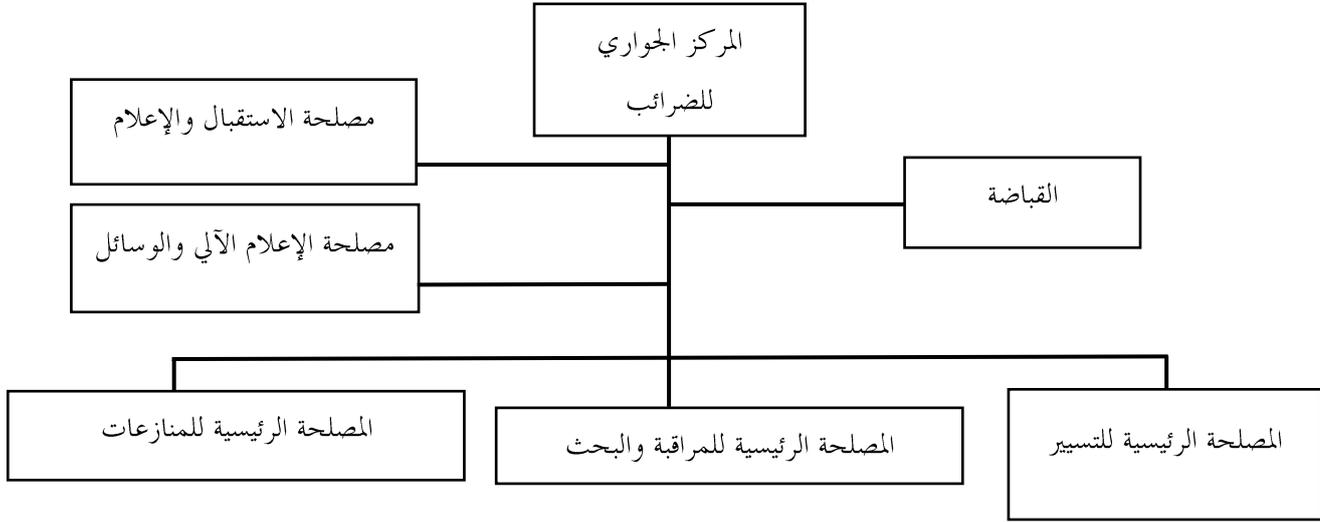
تم إنشاء المراكز الجوارية للضرائب في إطار إصلاحات الجيل الثالث بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 18 سبتمبر سنة 2006، ويعتبر من الهياكل الجديدة يقوم بتسيير ملفات صغار المكلفين الخاضعين للضريبة الجزافية الوحيدة الغير خاضعين لمركز الضرائب ومديرية كبريات المؤسسات، أي الشركات المدنية ذات الطابع المهني والأشخاص الطبيعيين الذين يمارسون نشاطا صناعيا، تجاريا حرفيا، وكذا التعاونيات الحرفية والصناعات التقليدية التي لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي أو إيراداتها المهنية السنوية خمسة عشرة مليون دينار (15.000.000 دج) ماعدا تلك التي اختارت نظام فرض الضريبة حسب الربح الحقيقي، والأنشطة المستثناة من نظام الضريبة الجزافية. المذكورين في المادة 282 مكرر 1 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، (للضرائب)، المادة 282 مكرر 1 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة 2021).¹

¹ المرسوم التنفيذي رقم 327/06، مؤرخ في 18/09/2006، المتعلقة بتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية، العدد 59، 2006/09/24، المادة 26، ص11.

يتكون المركز الجوارى للضرائب فى ثلاث (03) مصالح رئيسية وقباضة ومصلحتين كما هى موضحة فى

الشكل:

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمى المركز الجوارى للضرائب



المصدر: من إعداد الطالبان.

- المصلحة الرئيسية للتسيير:

وتكلف بإحصاء الممتلكات والنشاطات وتسيير الوعاء من خلال إعداد فرض الضرائب وكذا بالمراقبة الشكلية للتصريحات، المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات وتقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها، بصفته وكيلًا مفوضًا للمدير الولائى للضرائب، إعداد اقتراحات برامج المكلفين بالضريبة فى مختلف المراقبة.

- المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث:

وتكلف بضمان تشكيل ومسك فهارس المصادر المحلية للمعلومات وبطاقات المكلفين بالضريبة المقيمين فى محيط المركز الجوارى للضرائب والممتلكات العقارية المتواجدة فيه، متابعة تنفيذ برامج المراقبة على أساس مستندات التصريحات والبحث عن المادة الخاضعة بالضريبة وتقييم نشاطات المصالح المعنية.

- المصلحة الرئيسية للمنازعات:

وتكلف بدراسة كل طعون نزاعية أو اعفائية موجهة للمركز الجوارى للضرائب، التكفل بإجراء التبليغ والأمر بالصرف لقرارات الإلغاء أو التخفيض المقررة، متابعة القضايا النزاعية المقدمة أمام الهيئات القضائية.

- القباضة:

وتكلف بالتكفل بالتسديدات التى يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان المدفوعات التلقائية التى تمت أو بعنوان جداول عامة أو فردية أصدرت فى حقهم وكذا متابعة وضعيتهم فى مجال التحصيل، تنفيذ الإجراءات المنصوص عليها

*CPI: Centre proximité des impôts.

في التشريع والتنظيم الساريين المفعول والمتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة، مسك محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدّة إلى مجلس المحاسبة.

- مصلحة الاستقبال والإعلام:

وتكلف بتنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم، نشر المعلومات حول الحقوق والواجبات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين للمركز الجواربي للضرائب.

- مصلحة الإعلام الآلي والوسائل:

وتكلف باستغلال التطبيقات المعلوماتية وتأمينها، وكذا تسيير التأهيلات ورخص الدخول الموافقة لها، إحصاء حاجيات المصالح من عتاد ولوازم أخرى وكذا التكفل بصيانة التجهيزات، الإشراف على المهام المرتبطة بالنظافة وأمن المحلات.

رابعاً: تقييم عصنة الإدارة الجبائية

تتواجد الإدارة الجبائية حالياً في قلب الإصلاحات الهيكلية والعصنة، وترمي هذه العصنة لإدارة الضرائب في الجزائر إلى إعادة الهياكل الإدارية وطرق تسييرها، وهذا بتبني نظام جديد للإدارة يركز أساساً على فكرة جمع المهام والوظائف في مصلحة واحدة، وتصنيف فئات المكلفين حسب الأهمية كما تطرقنا له مسبقاً، وكذا إدراج الطرق والوسائل وأساليب العصنة في أداء العمل الإداري بغية تبسيط وتسهيل الإجراءات الضريبية للمكلفين لزيادة نسبة الإستجابة الطوعية لديهم في دفع الضريبة والقضاء على الغش والتهرب الضريبي وزيادة فعالية التسيير، ويمكننا تقييم عصنة الإدارة الجبائية من خلال تكاليف الانجازات الفعلية وتقييم التنظيم الهيكلي الحالي مع الأداء الفعلي¹.

1. تقييم إنجاز البرامج مع الانجازات الفعلية

إن برنامج العصنة الذي باشرته المديرية العامة للضرائب يعد من ضمن أكبر المشاريع الإدارية للدولة بغية الوصول إلى الأداء الأمثل وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمات للمكلفين.

أ. تكلفة إنجاز برامج عصنة إدارة الضرائب:

لقد بلغت تكلفة إنجاز مديرية كبريات المؤسسات (DGE) التي تمت بداية الأشغال بها في أبريل 2002 مبلغ مائة وتسعة وسبعون مليون ومائة وثمانية عشر ألف وثمانمائة وأربعون دينار جزائري (179.118.840 دج) دون تكلفة التجهيزات كما بلغت التكلفة الإجمالية لمركز الضرائب (CDI) والمراكز الجواربية للضرائب (CPI) خلال الفترة الممتدة من 2005 إلى 2009 من المخطط الخماسي لرئيس الجمهورية السابق في العهدة الثانية له ما يقارب اثنان وثلاثون ونصف مليار دينار جزائري (32.5 مليار دج)، إضافة إلى تكلفة تصميم وإعداد البرامج المعلوماتية وأنظمة الإعلام الآلي الخاصة بالسير الإلكتروني للضرائب قيمة ثمانية وعشرون مليون أورو (28.000.000) وكذا أجهزة الاتصال والحواسيب ومختلف المعدات الإلكترونية المتطورة اللازمة لسير هذه الأنظمة وبذلك ارتفعت القيمة إلى مائة

¹ قويدر محمد الطيب، عصنة الإدارة الجبائية في الجزائر دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الوادي، إقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، جامعة المنار، تونس، 2021، ص 549، 547.

وخمسين مليون أورو (150.000.000) لتصبح التكلفة الإجمالية الأولية للعصرنة في الجزائر تقدر بخمسين مليار دينار جزائري (50.000.000.000 د.ج).

ب. مقارنة التقديرات بالإنجازات الفعلية:

لقد وضعت المديرية العامة للضرائب مخطط برنامج لعصرنة الإدارة الجبائية لكن لم تتوفق في تنفيذه وفقا لجدول تقديرات الذي وضع مسبقا لتطبيقه هذا تجلّى فيما يلي:

- مديرية كبريات المؤسسات (DGE):

كان من المفترض أن تبدأ هذه المديرية عملها في أبريل 2002، وبسبب تأخر إنجاز هذا المرفق تأجلت الانطلاقة به إلى سبتمبر 2002، ليتأجل مرة أخرى إلى أبريل سنة 2003، وتم استقبال قرابة 1.433 ملف جبائي لكبار المكلفين بالعاصمة وضواحيها كمرحلة أولية لانطلاق العمل بها، لتعرف بعد ذلك تأجيلا آخرًا وتم إعادة الملفات الجبائية لمديريات الضرائب المعنية وهذا بسبب سوء التنظيم، وعدم إحصاء برامج المعلوماتية التي تم اقتناؤها بالعملة الأجنبية من طرف المؤسسة المتعاقدة وعرقل سير هذا المرفق، وكذلك عدم كفاءة الموظفين بالإضافة إلى عدم تحضير وتأطير وتكوين الموظفين المخصصين لهذا المرفق، وفي سنة 2005 تم إضافة المديرية الفرعية للوسائل للهيكل التنظيمي لمديرية كبريات المؤسسات بعد أن تقرر إسناد هذه المهمة للمديرية العامة للضرائب، ولم يتجسد الانطلاق الفعلي لهذا المرفق إلا في 02 جانفي 2006 بسبب المعوقات والمشاكل وتأخر برامج التحضيرات لسيره.

- مراكز الضرائب (CDI) والمراكز الجوارية للضرائب (CPI):

من خلال برنامج العصرنة للمديرية العامة للضرائب تم تحديد انطلاق العمل بمركز ضرائب نموذجي في أكتوبر 2006 ولم يتحقق هذا الحدث على أرض الواقع بسبب تأخر عملية إنجاز الهياكل الإدارية وعدم توفر أنظمة وبرامج الإعلام الآلي للتكفل بتسيير ملفات المكلفين، ومختلف العمليات الجبائية من تسيير، مراقبة، تحصيل منازعات متابعات الخ، كما كان مقررا الانطلاق العملي بأول مركز جوارى نموذجي مع نهاية سنة 2007، إلا انه لم يتحقق ذلك أيضا ميدانيا.

من خلال برنامج العصرنة حيث كان مخططا إنجاز الهياكل الجديدة للضرائب والمقدر عددها 315 خلال المخطط الخماسي 2005-2009، إلا انه نتائج تنفيذ الإنجاز كانت ضعيفة جدا مقارنة بما كان مسطرا له في تاريخ 31/12/2010 تم إنجاز سبعة (07) مراكز للضرائب من أصل خمسة وستون (65) مركزا، أما المراكز الجوارية فكان المخطط مبرمجا بإنجاز مئتان وخمسين (250) مركزا جواريا قبل نهاية سنة 2010 إلا انه لم يتم إنجاز أي مركز جوارى، مما دل على ضعف تنفيذ برنامج العصرنة بسبب البطء في الإنجاز وعدم احترام رزمة تنفيذ البرامج المسطرة. لقد ساهم في كل هذا التأخير لبرامج العصرنة مشاكل عديدة نذكر منها:

- ضخامة برنامج العصرنة لما تضمنه من إنجاز هياكل واقتناء أجهزة وبرامج، وكذا عمليات التكوين والرسكلة لذلك وامتداد البرنامج لكافة ربوع الوطن الشاسع؛
- عدم توفر المساحات اللازمة لتجسيد إنجاز الهياكل وكذلك ما تعلق بعرقلة تحرير محاضر تخصيص واختيار الأراضي المخصصة للإنجاز؛

- ثقل الإجراءات الإدارية لا سيما ما تعلق برخص البناء وغيرها من الرخص المتعلقة؛
- التغيير المتكرر لأصحاب الإنجاز المشروع وعدم التنسيق بين المكلفين بالإنجاز على مستوى الإدارة المركزية؛
- عدم احترام أجال الإنجاز من طرف المكلفين؛
- تسجيل عمليات إنجاز الهياكل بصيغة برامج التجهيز الممركزة للدولة وعدم تسجيلها على المستوى المحلي؛
- وجود مشاكل متعلقة بعملية الإنجاز لاسيما ما تعلق بمؤسسات المقاولات وكذلك مكاتب الدراسات وغيرها.

2. تقييم التنظيم الهيكلي الحالي مع الأداء الفعلي:

بعد تطرقنا لبرنامج العصرية وما يحتويه من خطط مسطرة لتحسين سير الإدارة الجبائية، نتعرض في هذا الجزء إلى تقييم برنامج العصرية مع الهياكل الجديدة، ومع ما تم من تطبيقه وأثره على سير الإدارة الجبائية.

أ. تقييم طريقة هيكل التنظيم الحالي مع الهيكل في إطار العصرية:

تهدف عصرية الإدارة الجبائية إلى إعادة تنظيم الهياكل الإدارية للمصالح الخارجية وتقسيمها حسب الفئات المكلفين لزيادة فعالية التسيير وتفاذي ازدواجية الوظائف وتداخل الصلاحيات فيما بينها، وكان من أهم أهداف العصرية تقليل كم الهياكل الإدارية وتجميع المتشابهة منها في إدارة عصرية تجمع مخلف الوظائف الجبائية، مما سمح من تقليلها من عدد كبير ما يقارب 1288 إلى 406 هيكل إداري مصالح خارجية، ورغم هذا التقليل إلا أنه بقي تعدد في مستويات الرقابة والتسلسل الإداري، وذلك بوجود أربعة (04) مستويات سلمية للإدارة الجبائية وهو الشيء الذي يعرقل تنظيم المديرية العامة للضرائب وعصرنتها، حيث المستويين الأول والثاني يمثلان المصالح المركزية بالإضافة إلى ملحقات المفتشية العامة للمصالح الجبائية المراكز الجهوية للإعلام والوثائق الجبائية، ملحقات مديرية البحث والمراجعات مديرية كبريات المؤسسات هي أيضا مستويات أفقية للمصالح المركزية وتمثل المستويات في:

- المستوى الأول: المفتشية للمصالح الجبائية؛
- المستوى الثاني: المديرية المركزية؛
- المستوى الثالث: المديرية الجهوية للضرائب؛
- المستوى الرابع: المديرية الولائية للضرائب وتشرف على مراكز الضرائب والمراكز الجوية للضرائب ومفتشيات الضرائب المتخصصة وقباضات الضرائب المتخصصة.

إن الهدف الرئيسي من إنشاء المديرية الجهوية هو الإشراف المباشر على سير عمل المديرية الولائية والمصالح الخارجية لها من مفتشيا توقباضات، بهدف تقليص عدد المخاطبين للمديرية و المصالح المركزية، ولكن هذا التنظيم الهيكلي أفقد التسلسل الإداري من الناحية العملية بسبب عدم وجود السلطة السلمية للمديرية الجهوية للضرائب لتنسيق بين مصالحها الخارجية والمصالح المركزية مما أدى إلى تداخل في الوظائف وازدواجية في المهام لمصالح الإدارة الجبائية.

بعد توجيه انتقادات عديدة وإحصاء معوقات ومشاكل لهذا التنظيم الهيكلي واعتراف الإدارة المركزية بفشل هذا التنظيم، قدم خبراء اقتصاديين وكذلك صندوق النقد الدولي مقترح فيما يخص التنظيم الهيكلي وحصر التسلسل

في ثلاث مستويات والاستغناء عن المديرية الولائية للضرائب وتجميع باقي المديرية المركزية في المصالح المركزية ويتمثل فيما يلي:

- المستوى الأول: يتمثل في المصالح المركزية ويشرف على تسعة مديريات جهوية ومديرية كبريات المؤسسات؛
 - المستوى الثاني: المديرية الجهوية للضرائب وتشرف عن مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب، حيث تسعة مديريات جهوية تشرف على 250 مركزا جواريا للضرائب و 65 مركزا للضرائب.
- في إطار التنظيم الهيكلي يتم الانتقال من النمط الأفقي إلى النمط العمودي، وكذلك تخفيض الهياكل الإدارية من 1288 هيكل إلى 352 هيكلًا، وتقليل مستويات التسيير من أربعة أفقية متعددة إلى ثلاث مستويات عمودية منفصلة مستقلة تم حساب النسب من إعداد الباحث بناء على معطيات إحصائيات تحسين مناخ الخدمة موقع المديرية العامة للضرائب.

ب. اثر العصرية على سير الإدارة الجبائية:

لقد سطرت المديرية العامة للضرائب هدفا مهما ضمن برنامج العصرية وهو اعتماد نمط الإدارة الإلكترونية واحداث تغيير جذري لنمط الإدارة التقليدية، وهذا باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، لتكملة تحقيق الأهداف الإستراتيجية العامة المسطرة وتحسين الخدمات للمكلفين الضريبة من اجل تحقيق الهدف الأسمى تحسين الأداء ورفع قيمة الجباية العادية ونوجز هذا الأثر فيما يلي:

- تحسين نوعية الخدمة للمكلفين والحد من ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي:

- إن تأخر تنفيذ برنامج العصرية حال دون تحقيق الأهداف الإستراتيجية المسطرة لها، حيث كان له تأثير سلبي في تحسين نوعية الخدمة حيث بقيت بمستواها المتدني ولم ترقى إلى المستوى المرغوب وتجلي ذلك في الملاحظات التالية:
- تدني ظروف وطريقة استقبال المكلفين بالضريبة واهتراء عدد كبير من الهياكل الإدارية الخاصة بالمفتشيات والقباضات وانعدام أماكن الاستقبال بها؛
- تدني ظروف وطريقة استقبال المكلفين بالضريبة واهتراء عدد كبير من الهياكل الإدارية الخاصة بالمفتشيات والقباضات وانعدام أماكن الاستقبال بها؛
- عدم إعفاء المكلفين من ضرورة الذهاب إلى إدارة الضرائب لدفع التزاماتهم الضريبة؛
- عدم استعمال أساليب الدفع الإلكتروني والرقمنة الإلكترونية وتضييع الوقت في عمليات دفع بسبب الطوابير التي تتكرر أثناء عمليات الدفع وهذا ما تم ملاحظته فعليا على مستوى مديرية الضرائب وعدد من المفتشيات والقباضات؛
- عدم نشر الوعي الضريبي وعدم الاستجابة الطوعية للمكلفين.

المطلب الثالث: تكنولوجيايات الإعلام والاتصال المستغلة في عصرنة الإدارة الجبائية

تعتبر تكنولوجيايات الإعلام والاتصال أدوات حاسمة في عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر، وتشمل هذه التكنولوجيايات العديد من الحلول والأدوات التقنية المتكورة التي يمكن استخدامها لتحسين العمليات المالية والضريبية وتعزيز التحصيل الجبائي، يتمثل استغلال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في المديرية العامة للضرائب فيما يلي:

أولاً: نظام معلومات المديرية العامة للضرائب

اتجاه المديرية العامة للضرائب لرقمنة الإجراءات الضريبية يدخل ضمن سياق مشروع العصرنة الرقمية للحكومة "الجزائر الإلكترونية 2013"، ونظرا لحساسية هذا القطاع وتعقيد عملية وضع نظام معلومات، قامت المديرية العامة للضرائب بالتعاقد مع الشركة الإسبانية للإدماج "إندرا INDRA"، ونجاح استغلال نظام المعلومات مرهون بثقة المستخدمين وخاصة المكلفين بالضريبة، لذلك قامت المديرية العامة للضرائب بإدخاله حيز التطبيق تدريجيا وبصفة إرادية في البداية قبل الشروع في التعميم والإلزامية لكل المكلفين بالضريبة وينتظر من تبني نظام المعلومات بلوغ الأهداف التالية:¹

- تنفيذ الإجراءات والمهام الوظيفية المتكررة بصفة آلية والتي تكون متعبة عند تنفيذها يدويا؛
- تقليص ولما لا القضاء على مخاطر الخطأ عند حجز معطيات الإخضاع المتعلقة بالمكلفين بالضريبة؛
- رقمنت الملف الضريبي والقضاء تدريجيا على الملفات الورقية؛
- ضمان توفر المعلومات بشكل ألي لتمكين المسؤولين من اتخاذ القرارات؛
- إعداد برامج الفحص المحاسبي على أساس معايير موضوعية وقابلة للتحقق من صحتها؛
- تحقيق رقابة لولوج المستخدمين إلى قواعد بيانات المكلفين بالضريبة؛
- حفظ آلي للملفات الضريبية؛
- خلق مساحات تفاعلية مع منظمات عمومية أخرى في إطار البحث عن المعلومات ومقاربتها.

ثانياً: الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب

يعتبر موقع الانترنت وسيلة لا يمكن الاستغناء عنها في مجال الإعلام والاتصال، حيث يسمح بثمين نشاط المديرية العامة للضرائب ويسهل العلاقة مع الأطراف الفاعلة في ميدان الضرائب، تم إنشاء موقع المديرية العامة للضرائب في سنة 2001 وتم تحديثه عدة مرات للتمكن من الاستجابة لكل احتياجات الأطراف ذات مصلحة، وفي هذا الصدد ونظرا لتزايد احتياجاتهم من حيث الخدمات قامت المديرية العامة للضرائب بإطلاق الموقع في شكل جديد سنة 2014 لغرض توسيع الأطراف المستهدفة وكذا خلق فضاء تفاعلي في الموقع، ومما سبق يمكننا القول أن الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب في الجزائر (www.mfdgi.gov.dz) يعتبر بوابة مهمة لتطبيق الإدارة

¹ فارس بن إيدير، عصرنة الإدارة الضريبية وأثرها على الإمتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر دراسة ميدانية لعينة من الشركات البترولية 2021/2020، الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 08، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة 01، الجزائر، 2022، ص 122.

الإلكترونية في الإدارة الضريبية، وذلك من خلال الخدمات العديدة التي يقدمها للمكلفين ومن بين هذه الخدمات نذكر منها:

- نشر كل الإعلانات والاعخبار الجديدة في مجال الضرائب؛
- نشر مختلف الوثائق والتشريعات الجبائية التي يحتاجها المكلفون بالضريبة؛
- تحميل الوثائق الجبائية القابلة للتعبئة، حيث توفر هذه الخدمة للمكلفين سلسلة من المطبوعات والوثائق الجبائية قابلة لتعبئة؛
- البيانات مع إمكانية تنزيلها وطباعتها؛
- التواصل بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة عن طريق الرسائل الإلكترونية؛
- تحديد الموقع الجغرافي لخدمات المديرية العامة للضرائب، حيث توفر هذه الخدمة تفاصيل الاتصال بجميع هياكل التابعة للمديرية العامة للضرائب من العناوين وأرقام الهاتف والفاكس، كما يسمح للتطبيق بفضل خريطة جوجل لتحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات Google Maps.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

بعد التطرق لأهم الجوانب النظرية التي تناولت موضوع عصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريرية، 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 خلال أوجه التشابه وإختلاف فيما بينهما وكيفية لإستفادة منها.

المطلب الأول: الرسائل الجامعية باللغة العربية

بعض الدراسات الجامعية التي تناولت نفس الموضوع ومحاولة استبيان أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة.

أولاً: دراسة طايبي زين الدين وزويوش مصطفى

بعنوان " دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين التصريجات الجبائية في الجزائر"، مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التجارية، تخصص محاسبة وجباية معمقة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة برج بوعريرج، السنة الجامعية 2022/2021.

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على دور برنامج إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريرية وتحسين العلاقة الضريرية بين الطرفين، التعرف على المراجعة الجبائية وكيفية تطبيقها لكل الأطراف المعنية بها والتدرب الجوانب المنهجية والعملية لإنجاز مثل هذه البحوث كذلك الإحتكاك بالمختصين بموضوع البحث من خلال دراسة حالة وإستفادة من خبراتهم.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن برنامج العصرنة يرمي إلى تقليص عدد الهياكل الإدارية المتشابكة في إدارة واحدة حسب طبيعة نشاط المكلفين وأرقام أعمالهم المحققة وتحلت آفاق إدخال الإعلام الآلي في شكله المتطور من خلال المساعي الراهنة للإدارة الجبائية بتطوير نظام معلومات عصري يسمح بتوفير المعلومات والاستجابة السريعة لاحتياجات المكلفين والرد على انشغالاتهم وكذلك طريقة الاستقبال في الهياكل الجديدة أحسن من سابقتها لما تتوفر عليه هذه المرافق من مصالح عصرية وتجهيزات حديثة، نشر الوعي الجبائي عن طريق وسائل الإعلام والاتصال الحديثة والتقليدية وتبسيط النظام الجبائي.

ثانياً: خياطي منورة

بعنوان " رقمنة الإدارة الجبائية لدعم فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر دراسة حالة"، مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تيارت، السنة الجامعية 2022/2021.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز آليات الرقابة الجبائية وتبسيط الضوء على نظام عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر من خلال إبراز مدى التوجه نحو عصرنة الإدارة الجبائية وتطويرها ومعرفت كيف سيساهم ذلك في الرفع من فعالية

الرقابة الجبائية وكفاءة الأعوان المراقبين وزيادة التحصيل الضريبي وتفادي تخفيض عدد المنازعات الجبائية في ظل الخدمات والتسهيلات التشريعية التي أقرها المشرع الجبائي سواء المكلف بالضريبة أو الإدارة الجبائية. وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها يخول المشرع الجبائي للإدارة الجبائية حقوقا تسمح بعملية الرقابة الجبائية، كما يمنح ضمانات للمكلفين مقابل تأديتهم للواجبات المفروضة عليهم وذلك لضمان السير الحسن للرقابة الجبائية وعدم بطلانها وأن النظام الضريبي الجزائري يعاني من التعقد وعدم الاستقرار إضافة إلى ضعف كفاءة الإدارة الجبائية، ورغم الإصلاحات التي تم إدخالها إلا أن النظام الضريبي الجزائري مازال بعيدا عن تحقيق الأهداف المرجوة منه.

ثالثا: دراسة جليات نور ويوسفى تجار

بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تطور الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي"، مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص محاسبة وجباية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، السنة الدراسية 2021/2022. هدفت هذه الدراسة إلى أن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يكمن في معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي ومعرفة العلاقة الموجودة بين المتغيرات الثلاث تكنولوجيا المعلومات والرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر عنصرا هاما في المؤسسات والتي أصبحت موردا استراتيجيا تعتمد عليه في مواجهة ظروف المنافسة خاصة في ظل ما يشهده عالم اليوم من تغيرات مستمرة وسريعة، ساهمت تكنولوجيا المعلومات في التحكم في المعلومات ومعالجتها بشكل كبير كذلك تساعد تكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم أعماله وأفكار مبدعة تؤدي الرقابة الجبائية دورا هاما للإدارة الضريبية من خلال الخدمات والمعلومات التي تقدمها وتساهم بشكل حيوي وكبير في زيادة الفعالية الأداء وتساعد الرقابة الجبائية على التبيين إلى أوجه النقص والخلل في التشريعات المعمول بها مما يساعد الإدارة الجبائية على اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

رابعا: دراسة بلقاسم يزير ورحماني أحمد

بعنوان " النظام الجبائي الجزائري في ظل الإصلاحات"، مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في الحقوق، تخصص إدارة مالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة، السنة الدراسية 2016/2017.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أسس تطور النظام الجبائي الجزائري وإبراز أهم محاور الإصلاح الجبائي، وإلى أي مدى يمكن للنظام الجبائي مواكبة الإصلاحات التي تعرفها البلاد خاصة في ميدان الاقتصاد. وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن الإصلاح الجبائي ساهم في زيادة المردودية المالية لمختلف الجبائية لكنه مازال بعيدا عن الطموحات المعلنة في إطار السياسة المنتهجة والتي محورها الاساسي احلال الجبائية العادية محل الجبائية

البتروولية وهذا في ظل انخفاض أسعار البترول وسياسة التقشف المنتهجة من طرف الدولة الجزائرية، كما أن أهمية الضرائب غير المباشرة في هيكل النظام الضريبي لا تدعم فعاليته لعدم عدالة تلك الضرائب. أما فيما يخص أوجه الشبه والإختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما إن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم 02: المقارنة بين دارستنا والرسائل الجامعية باللغة العربية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الإختلاف	كيفية الاستفادة
دارسة طايبي زين الدين وزيوش مصطفى، 2022/2021	تشابهت هذه الدراسة مع دارستنا في المتغير الأول وهو عصرنة الإدارة الجبائية؛ كلاهما إعتماذ على المنهج الوصفي التحليلي.	اختلفت دارستنا عن هذه الدراسة في الجانب التطبيقي إذ أنه في هذه الدراسة تم اعتماد على دراسة حالة بينما دارستنا تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان؛ اختلفت دارستنا عن هذه الدراسة في المدة الزمانية.	من خلال الاستفادة وأخذ فكرة؛ الإقتباس منها والإستفادة في إنجاز أسئلة الإستبيان؛ الفهم الجيد للموضوع والمساعدة في وضع خطة للموضوع.
خياطي منورة، 2022/2021	كون الرقمنة جزء مهم في عصرنة الإدارة الجبائية الذي تطرقنا إليه في دارستنا. الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.	سعت هذه الدراسة إلى إبراز آليات الرقابة الجبائية وتسليط الضوء على نظام عصرنة الإدارة الجبائية؛ اختلفت دارستنا عن هذه الدراسة في المدة الزمانية والمكانية.	الجانب النظري من خلال وأخذ معلومات منه؛ الإقتباس منها والإستفادة في إنجاز أسئلة الإستبيان؛ الفهم الجيد للموضوع والمساعدة في وضع خطة للموضوع.
دارسة حميات نور ويوسفي تجار، 2022/2021	تكنولوجيا المعلومات عنصر فعال في عملية العصرنة التي مست الإدارة الجبائية وتطرقت إليها كلا الدراستين؛ الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.	اعتمد الباحث في دراسته على عيتين الرقابة الجبائية والتحصل الضريبي أما دارستنا فتطرقت إلى دراسة عينة المكلفين بالضريبة؛ اختلفت دارستنا عن هذه الدراسة في المدة الزمانية والمكانية.	الجانب النظري من خلال الإطلاع عليه وأخذ معلومات منه ووضعها في مذكرتنا. الإقتباس منها والإستفادة في إنجاز أسئلة الإستبيان؛ الفهم الجيد للموضوع والمساعدة في وضع خطة للموضوع.
دارسة بلقاسم يزير ورحماني	التطرق إلى نفس القوانين	اختصة الدراسة على	الجانب النظري من خلال

الإطلاع عليه وأخذ معلومات منه؛ الإقتباس منها والإستفادة في إنجاز أسئلة الإستبيان؛	الجانب التشريعي بصفة كبيرة. اختلفت دراستنا عن هذه الدراسة في المدة الزمانية والمكانية.	المراسيم المتعلقة بالجباية؛ الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.	أحمد، 2017/2016
--	---	---	-----------------

المصدر: من إعداد الطالبان

المطلب الثاني: المقالات العلمية باللغة العربية

أولاً: دراسة بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر

بعنوان "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة"، مجلة المعيار، المجلد 12 العدد 01، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على دور برنامج إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وتحسين العلاقة بين الطرفين، وأخذ هذا البحث أهميته من خلال تطرقه إلى مخطط عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر وتركيزه على مدى مساهمة عصرنة الإدارة الجبائية في كسب رضا المكلف بالضريبة وتحسين علاقتها معهم.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الإدارة الجبائية تهدف من خلال برنامج عصرنة هياكلها إلى تقليل معاناة المكلفين وتحسين الخدمة المقدمة إليهم وهذا ما يؤدي إلى تعزيز العلاقة بينه وبين الإدارة الجبائية، وكذلك لا تزال نسبة استخدام البريد الإلكتروني إلى مجموع استقبال مستخدمي الإدارة الجبائية بعيدا كل البعد مقارنة باستخدام الهاتف والمراسلات الكتابية.

ثانياً: دراسة نجات نوي

بعنوان " دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين"، مجلة الدولية للأداء لاقتصادي، المجلد 04، العدد 01، جامعة بومرداس، الجزائر، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى أن تبين مكانة الإدارة الجبائية ودورها في زيادة الحصيلة الضريبية، وهو ما يسمح لها بضمان التمويل الضروري لتحقيق التنمية المنشودة، لذلك قامت الجزائر بإعادة هيكلة إدارتها الجبائية في إطار العصرنة باستحداث العديد من الأجهزة والتي من بينها المراكز الضريبية بغية تقريب المكلفين منها باعتبارهم شركاء لها وتقديم أحسن الخدمات لهم وهو ما يسمح بزيادة الثقة بينهما، والذي يؤدي بدوره إلى تعزيز مسؤوليتهم الجبائية اتجاه وطنهم.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المراكز الضريبية المستحدثة تعتبر نقلة نوعية في تقريب الإدارة الجبائية من المكلفين، حيث تم تجميع مختلف المصالح في مركز واحد، إذ يقوم المكلف بالتصريح والدفع وتقديم الطعون في المركز ذاته وهو ما يساهم في تبسيط وتسريع المعاملات الجبائية للمكلفين، كذلك استحداث مصلحة

خاصة بالاستقبال والإعلام على مستوى المراكز الضريبية وإضفاء الطابع المهنية عليها يسمح بتسهيل المعاملات الإدارية للمكلفين وبالتالي تحسين نوعية الخدمة المقدمة.

ثالثا: دراسة بوزيان فيصل ومحي الدين محمود عمر

بعنوان " عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة" مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 21، العدد 01، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الهياكل الجبائية الجديدة التي تم استحداثه بإطار برنامج العصرنة، وأيضا الوقوف على الدور الذي تلعبه هذه الهياكل في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وتطوير العلاقة الضريبية.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تهدف الإدارة الجبائية في إطار مشروع العصرنة إلى سن مجموعة من التدابير والاجراءات التنظيمية مست المكلفين بالضريبة وهذا بإنشاء بطاقة إلكترونية لإحصائهم، ولرقمنة الإدارة قامت بإدخال تكنولوجيا المعلومات مثل نظام المعلومات الجبائي جبايتك وكذا إنشاء مواقع الكترونية تحتوي على الوثائق والتشريعات الضريبية بالإضافة إلى تقنية التصريح الإلكتروني، بغية تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وتحسين علاقتها بهم، كذلك الهياكل الجديدة للإدارة الجبائية أظهرت تحسين بنسب عالية في نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة مقارنة بما كان عليه سابقا في الهياكل القديمة.

رابعا: دراسة محمد لعربية وفاروق سحنون

بعنوان "دور العصرنة في تفعيل أداء الإدارة الضريبية وتحسين لإلتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة"، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 15، العدد 03، جامعة سطيف 01، الجزائر 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان المرتكزات الأساسية في عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر للتأثير على سلوك المكلف بالضريبة للقيام بالتصريح الطوعي، والحد الظواهر السلبية التي يعاني منها النظام الجبائي وبيان فيما إذا كانت الاستراتيجية الجديدة لإصلاح الإدارة الضريبية حققت هدفها بعد حوالي 20 سنة من بدايتها.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن رغم الجهود الكبيرة المبذولة لترقية الحس الضريبي مازالت تواجه الإدارة الجبائية صعوبة كبيرة في تحصيل الدين الناتج عن الرقابة الجبائية لا سيما المبالغ المهمة، بسبب أن نظام المعلومات جبايتك في بدايته وغير مربوط بالمصالح ذات الصلة بتحصيل الديون في الوقت المناسب، ورغم الجهود الكبيرة المبذولة لترقية الخدمة النوعية المنتهجة إلى أن درجة الإلتزام لدى المكلفين بدفع الضريبة لم تصل درجة الامتثال التام (100%)، كما أن الإدارة غير قادرة على ممارسة الفعل الرقابي.

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم 03: المقارنة بين دارستنا والمقالات العلمية باللغة العربية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
بوزيان فيصل ومحي الدين محمود عمر، 2021	كلاهما اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي؛ التشابه في متغيرات الدراسة ومضمون الدراسة؛ وجود تقارب في الأهداف وأهميتها؛	أداة الدراسة حيث اختلفت دارستنا عن هذه الدراسة في الجانب التطبيقي إذ أنه في هذه الدراسة تم اعتماد على دراسة حالة بينما دارستنا تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان؛ حدود الدراسة اختلفت دارستنا عن هذه الدراسة في المدة الزمانية والمكانية	الجانب النظري من خلال الإطلاع عليه وأخذ معلومات منه ووضعها في مذكرتنا؛ الجانب النظري من خلال الإطلاع عليه وأخذ معلومات منه؛ الإقتباس منها والإستفادة في إنجاز أسئلة الإستبيان؛
نجات نوي، 2021	كلاهما اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي	حدود الدراسة الإختلاف كان في المدة الزمنية ما بين المذكرة والمقال	الجانب النظري من خلال الإطلاع عليه وأخذ معلومات منه ووضعها في مذكرتنا
بوزيان فيصل ومحي الدين محمود عمر، 2021	كلاهما اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي	حدود الدراسة الإختلاف كان في المدة الزمنية ما بين المذكرة والمقال	الجانب النظري من خلال الإطلاع عليه وأخذ معلومات منه ووضعها في مذكرتنا
محمد لعربية وفاروق سحنون، 2021	كلاهما اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي؛ وجود تشابه في مضمون المقالة والجانب النظري لدارستنا.	حدود الدراسة الإختلاف كان في المدة الزمنية ما بين المذكرة والمقال والدراسة؛ اختلفت دارستنا عن هذه المقالة في الجانب التطبيقي إذ أنه في هذه الدراسة تم اعتماد على دراسة حالة بينما دارستنا تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان.	الجانب النظري من خلال الإطلاع عليه وأخذ معلومات منه وإستفادة؛ الإقتباس منها والإستفادة في إنجاز أسئلة الإستبيان.

المصدر: من إعداد الطلبة.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

أولاً: دراسة صندوق النقد الدولي (international monetary fund fiscal affairs)
(departement

Tax administration reform in (international monetary fund fiscal affairs
department) East Asia : the case of china 1994 99.

بعنوان "إصلاح لإدارة الضريبية في الشرق آسيا"، 2002.

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أهم التحديات التي واجهت الإدارة الضريبية في الصين، وتوضح أهم المساهمات التي قدمتها لحل المشاكل الجادة في الصين ومن ثم تبيان أفضل الطرق التي يمكن استخدامها لمواجهة التحديات والصعوبات التي تلاقيها الإدارة الضريبية في الصين. وقد خلصت هذه الدراسة إلى إزدياد الجباية الضريبية، وأن لإدارة الضريبية أصبحت أكثر ملائمة مع إقتصاد السوق الحر.

ثانياً: دراسة ميشال د اسينزو/ (michael D Ascenzo)

Michel D Ascenzo-2005 Relationships between tax administration and tax agents/ Tapayers .The asia-Qceania Consultants association (AOTCA) general meeting. Manila 11 november 2005.

بعنوان "العلاقة بين لإدارة الضريبية ووكلاء الضرائب ودافعي الضرائب"، 2005.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين لإدارة الضريبية ووكلاء الضرائب ودافعي الضرائب، وماهية أهم العوامل التي تؤثر على هذه العلاقة. وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن العلاقة بين الإدارة الضريبية ووكلاء الضرائب ودافعي الضرائب يجب أن تكون تبادلية وعليه يجب على الإدارة الضريبية أن تعمل على كسب ثقة وإحترام دافعي الضرائب، وكذلك خرجت بأن وكلاء الضرائب يلعبون دوراً حاسماً في عملية كفاءة وفاعلية النظام الضريبي ، وذلك من خلال التأثير الذي يملكونه على زبائنهم فهناك منافع للإدارة الضريبية من وكلاء الضرائب حيث أنها من خلال تعاملها مع وكيل ضرائب واحد يمكنها التأثير على العديد من دافعي الضرائب، وكذلك هناك منافع لدافعي الضرائب حيث ان وكيل الضرائب تقع على عاتقه مهمة نشر الوعي و الثقافة الضريبية بين صفوف المكلفين الذين يمثلون وذلك من خلال تعريفهم بحقوقهم وواجباتهم الضريبية.

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم 04: المقارنة بين دارستنا والدارسات السابقة باللغة الأجنبية

الدارسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
صندوق النقد الدولي، 1994	بعض متغيرات الدراسة	الحدود المكانية والزمانية ما بين المذكر والمقال مختلف	الجانب النظري من خلال الإطلاع عليه والاستفادة وأخذ نصرة عن الموضوع.
ميشال داسيترو، 2005	بعض متغيرات الدراسة	الحدود المكانية والزمانية ما بين المذكر والمقال مختلف تم الاعتماد على أداة الدراسة المتمثلة في دراسة الحالة	الجانب النظري من خلال الإطلاع عليه

المصدر: من إعداد الطلبة

الخلاصة:

العصرنة هي عملية تحديث وتحديد للنظام العام للإدارة الجبائية حيث تعتبر عصرنة الإدارة الجبائية من أهم الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، من خلال الإصلاحات التشريعية والهيكلية، والعمل على سد الثغرات والفراغات القانونية للتشريعات الجبائية من أجل رفع المردودية ولأداء والحد من التهرب والغش الضريبي، وكذلك تحسين علاقتهما مع المكلفين بالضريبة بإطلاق العديد من المبادرات وإعطاء الأهمية الكبيرة لجودة الخدمات العمومية المقدمة لمختلف المكلفين بالضريبة من خلال تسهيل الإجراءات والتعامل مع المكلفين بشكل أسرع وأسهل، وتقليل الأخطاء في عملية التحصيل والتحويل، وتعزيز الشفافية والمسألة، ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال عصرنة الإدارة الجبائية وتبني التكنولوجيا الحديثة، وتحسين البيانات المتاحة، وتوفير الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر الأنترنت، مثل تقديم الوثائق الضريبية والدفع الإلكتروني، ولهذا قامت السلطات الجزائرية بتبني مشروع إصلاح شامل للنظام الجبائي من أجل مواكبة التطورات العالمية من خلال إنشاء هياكل إدارية جديدة وتزويدها بالتجهيزات المعاصرة بهدف تحقيق الأهداف المسطرة التي تبناها برنامج العصرنة، وتأتي هذه الخطوة نتيجة للتطور السريع في الاقتصادات وفي تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها الكبير على العديد من المجالات والإدارات الهامة في الحياة، بما في ذلك الإدارة الجبائية.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة، لإجراء التحليل الإحصائي للوصول إلى النتائج التي يتم تحليلها وتفسيرها في إطار أدبيات الدراسة، وبالتالي الوصول إلى الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، وهذا من أجل معرفة مدى دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضرية.

حيث تناول هذا الفصل منهجية الدراسة التحليلية والأدوات والبرامج المستخدمة في الدراسة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها ومعالجتها، وينتهي الفصل بالمعالجة الإحصائية واختبار الفرضيات وعلى ضوء ما سبق تم تقسيم الفصل إلى:

المبحث الأول: منهجية الدراسة التحليلية؛

المبحث الثاني: تحليل النتائج.

المبحث الأول: منهجية الدراسة التحليلية

سيتم في هذا المبحث توضيح منهجية الدراسة التحليلية حيث تم تقسيم المبحث إلى مطلبين، المطلب الأول تضمن شرح وكيفية بناء أداة الاستبيان والأدوات التي تم الاستعانة بها في الدراسة، أما المطلب الثاني تم فيه توضيح هيكل الاستبيان والاختبارات المستخدمة في الدراسة وكذلك أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات المستجوبين.

المطلب الأول: بناء أداة الاستبيان

يوجد أدوات عديدة لجمع البيانات، لكن هذه الدراسة تعتمد على أداة الاستبيان بشكل رئيسي في جمع البيانات من أفراد عينة المجتمع محل الدراسة.

أولاً: بناء استمارة الاستبيان

تم تصميم استبيان لجمع مختلف البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وتوجيهه إلى القائمين على محاسبة المكلفين بالضريبة لتحديد آرائهم حول دور عصنة الإدارة الجبائية في توفير المعلومات وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، ومرت عملية تصميم الاستبيان بعدة مراحل كما يلي:

1. مرحلة التصميم الأولي:

انطلاقاً من الجانب النظري والدراسات السابقة تم إعداد استمارة الاستبيان بالاستعانة بكتب ومراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث تمت صياغة أسئلة الاستبيان لتتطابق مع إشكالية الدراسة والفرضيات المصاغة مع مراعاة ما يلي:

- صياغة عبارات الأسئلة بطريقة بسيطة وسهلة الفهم؛
- ترتيب الأسئلة وتسلسلها حسب الفرضيات المصاغة؛
- ربط الأسئلة بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

2. مرحلة عرض الاستبيان على المحكمين :

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من فئتين تمثلت الأولى في مجموعة من الأساتذة الأكاديميين على مستوى جامعة محمد البشير الابراهيمي وعددهم (2)، أما الفئة الثانية فقد اشتملت على المختصين في مجال المحاسبة وعددهم (2) وقام الطالبان بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، لينخرج الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح بالملحق رقم (01) .

3. مرحلة التصميم النهائي للاستبيان:

بعد تصحيح الأخطاء والتعديل النهائي للاستبيان بناء على آراء المحكمين تم تقسيم الاستبيان إلى محورين رئيسيين، ويتكون من 23 عبارة موزعة على هاذين محورين.

– المحور الأول:

يجسد الفرضية الأولى للدراسة حيث يشمل أسئلة حول دور عصرنة الإدارة الجبائية في توفير المعلومات عبر موقعها الإلكتروني لفائدة المكلفين بالضريبة ويتكون من 11 عبارات.

– المحور الثاني:

يجسد الفرضية الثانية للدراسة حيث يشمل أسئلة حول دور عصرنة الإدارة الجبائية في تيسير التصريح الجبائي إلكترونيا للمكلفين بالضريبة ويتكون من 12 عبارات.

– المحور الثالث:

تتعلق بالأسئلة المتعلقة بالمعلومات العامة، والتي تحتوي على أسئلة متعلقة بالمكلف.

4. مرحلة توزيع الاستبيان:

بعد تصميم الاستبيان تم توزيعه بالاستعانة بالمقابلة الشخصية لأفراد العينة، قصد الحصول على إجابات على كل أسئلة الاستبيان، بالإضافة إلى قيام بعض المحاسبين بالمساعدة في توزيع هذا الاستبيان.

ثانيا: نشر استمارة الاستبيان على عينة الدراسة

استهدف الاستبيان فئة المكلفين بالضريبة سواء كانوا طبيعيين أو معنويين، الذين يتعاملون ويحتكون بالإدارة الجبائية بصفتهم الحلقة الأساسية للذين يتأثرون بأي تغييرات تخص الإدارة الجبائية، ويعتبرون المؤشر الأساسي الذي يمكن الاعتماد عليه في تقييم نجاح وفشل هذه التحديثات والتغييرات.

ثالثا: معالجة استمارة الاستبيان

تم تفرغ المصفوفة في برنامج SPSS للحصول على النتائج المطلوبة، وبذلك بلغ عدد فقرات المجالات 32 فقرة، كانت الإجابات عليها وفق مقياس ليكرت الخماسي، يتكون المقياس المقترح من مجموعة من الأسئلة التي تختلف بصدها وجهات النظر مستخدمين الإدارة الجبائية بخمسة أنماط للإجابة حيث تتدرج من (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، والموضحة بالجدول الموالي:

جدول رقم (05): توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة/الترميز	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على دراسات سابقة.

ولتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان، فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة، وقد تم الاعتماد على المدى، طول الفقرة، حيث أن المدى يستخدم لتحديد مجالات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان ويحسب بالعلاقة:

المدى = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) وبالتطبيق على الاستبيان الدراسة نجد:
المدى = (5-1) = 4 وللحصول على طول الفئة وتحديد المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس وذلك على النحو التالي:

طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس.

طول الفئة = $5/4 = 0.80$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلاً: $1.80 = 0.80 + 1$ فنحصل على مجال [1-إلى-1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جداً، وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (06): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

مستوى الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جداً	من 1 إلى 1.80 درجة
درجة منخفضة	من 1.81 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	من 2.61 إلى 3.40 درجة
درجة عالية	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جداً	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال الجدول السابق الذي يتمثل في تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي، حيث نلاحظ أن إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من العبارات الاستبيان ما بين 1 إلى 1,80 فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة جداً، وإذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من العبارات الاستبيان ما بين 1,80 و 2.60 فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة، أما إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من العبارات الاستبيان ما بين 2.61 و 3.40 فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة متوسطة، وإذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من العبارات الاستبيان ما بين 3,41 و 4.20 فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية، كذلك إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من العبارات الاستبيان ما بين 4,21 و 5 درجات فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية جداً.

المطلب الثاني: هيكل الاستبيان والاختبارات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب الهيكل الاستبيان وكذا الاختبارات المستخدمة في الدراسة.

أولاً: هيكل الاستبيان

تضمنت استمارة الاستبيان مجموعة من العبارات والأسئلة بنية في ثلاث محاور، ولقد تم إعداد الأسئلة طبقاً لطريقة الاستبيان المقيد، وتم تبويب أسئلة الاستبيان وفق المحاور التالية:

– **المحور الأول:** يتضمن الأسئلة المرتبطة بقياس التي تحتوي على المحور الأول: دور عصره الإدارة الجبائية في توفير المعلومات عبر موقعها الإلكتروني لفائدة للمكلفين بالضريبة والتي تبدأ من السؤال 01 إلى غاية السؤال 11؛

– **المحور الثاني:** يتعلق بالأسئلة المرتبطة بقياس دور عصره الإدارة الجبائية في تسيير التصريح الجبائي إلكترونيًا للمكلفين بالضريبة، وهي من السؤال 01 إلى غاية السؤال 13؛

– **المحور الثالث:** تتعلق بأسئلة حول المعلومات العامة التي ترتبط بالمكلف بالضريبة.

ثانياً: متغيرات الدراسة

تم تحديد متغيرات الدراسة من خلال التطرق إلى الجانب النظري وما تناولته الدراسات السابقة بالتحليل والتفصيل والفرضيات التي تم إدراجها في المقدمة، تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:

– المتغير المستقل: عصره الإدارة الجبائية؛

– المتغير التابع: الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة.

ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات المستجوبين

بعد جمع البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية Statistical Package For Social Sciences والذي يرمز له بالترميز (SPSS) لترجمة المعطيات في شكل جداول ورسومات بيانية لتسهيل عملية تحليل البيانات.

حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات عينة الدراسة وتحديد استجابات مفرداتها اتجاه عبارات المحاور التي تتضمنها أداة الدراسة.

باستعمال برنامج (SPSS) تم الاعتماد على الأساليب والاختبارات التالية:

– اختبار الصدق والثبات α de Cronbach:

يقوم هذا الاختبار على قياس معامل "ألفا كرونباخ" والذي يتراوح بين (0 و1)، فإذا كان المعامل مساوياً لـ (0) فإن ذلك يشير إلى عدم ثبات الاستبيان نهائياً، وكلما اقترب المعامل من (1) زاد ثبات الاستبيان، وإذا كان المعامل مساوياً لـ (1) فإن ذلك يؤكد على الثبات التام للاستبيان؛

– مقاييس التزعة المركزية:

تم الاعتماد على المتوسط الحسابي لتحديد قيمة التي تتمركز عنها إجابات وحدات عينة الدراسة وأي فئة تنتمي إليها من الفئات المحددة حسب سلم ليكارت الخماسي؛

- مقاييس التشتت:

تم الاعتماد على الانحراف المعياري لأنه الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت، للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور عن متوسطها الحسابي، إذ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات مفردات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

- الاختبارات الإحصائية للفروض: يتم إجراء اختبار فروض البحث على أساس فرضيتين أساسيتين :

الفرضية الصفرية H_0 : وتسمى أيضا فرضية العدم أو المحايدة وهي فرضية تم على افتراض عدم وجود تأثير لمجموعة المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، ويجرى الاختبار لتأكيد هذه الفرضية أو نفيها؛
الفرضية البديلة H_1 : هي الفرضية الملازمة أو المكملة للفرضية الصفرية والتي المعاكسة لها، واختبار الفرضية الصفرية H_0 تم الاعتماد على مستوى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

المبحث الثاني: تحليل النتائج

يتم التطرق في هذا المبحث إلى تحليل نتائج محاور الدراسة واختبار صحة الفرضيات المتعلقة بها باستخدام ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف إجابات وحدات عينة الدراسة للعبارة المكونة في المحورين.

المطلب الأول: درجة صدق وثبات الاستبيان

يتم في هذا المطلب التحقق من مدى صدق وثبات الاستبيان من خلال الاستعانة بالمعامل ألفا كرونباخ.

أولاً: معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

جدول رقم (07): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

المجال	عدد العبارات	معامل Cronbach's Alpha
محور الأول	11	0.839
المحور الثاني	12	0.903
الاستبيان ككل	23	0.930

المصدر: من إعداد الطالبان باعتماد على مخرجات SPSS25.

يعرض الجدول أعلاه النتائج حساب قيم (Cronbach's Alpha) لكل مجموعة من العبارات كل محور من محاور الاستبيان وهذا من أجل معرفة مدى تمتع عبارات كل محور بدرجة الثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيع الاستبيان مرة ثانية خلال فترات زمنية مختلفة وفيما يلي تعليق على النتائج الجدول أعلاه حيث نلاحظ أن:

قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للمحور الأول والمحور الثاني (0.839) و(0.903) على التوالي وهي ذات قيم مقبولة إحصائياً فهي أكبر من العتبة (0.6)، أما معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل فقد بلغت (0.930) وهي قيمة أكبر من (0.6) للاستبيان نكون قد تأكدنا من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي للاستبيان

قد جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية التي تنتمي إليه الفقرة.

1. صدق الاتساق الداخلي لعبارة المحور الأول

يبين الجدول الموالي مدى الاتساق الداخلي لعبارة محور الأول

الجدول رقم (08): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات محور الأول

العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العبرة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.625**	0.000*	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.736**	0.000*	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع المستندات التشريعية التي تم المكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.693**	0.000*	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع التعليمات التوضيحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة والتي تم المكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.801**	0.000*	تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تهم بالمكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.537**	0.000*	تزود الإدارة الجبائية عبر موقعها الرزمانة الجبائية للمكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.651**	0.000*	تحدد الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني الموقع الجغرافي للمديرية العامة للضرائب
يوجد ارتباط معنوي (دال احصائية)	0.655**	0.000*	تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني بفضل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات google maps
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.537**	0.000*	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني تفاصيل الاتصال بجميع هياكل التابعة للمديرية العامة والضرائب من العناوين وأرقام الهاتف والفاكس
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.627**	0.000*	تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني مختلف الوثائق التي تحتاجها المكلف بالضريبة.
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.671**	0.000*	تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني بتحميل مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة

يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.000*	0.417**	تسمح الإدارة الجبائية عن موقعها بتعبئة الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة
----------------------------------	--------	---------	---

* دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05

** دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائيا بين كل فقرة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الأول دور عصرنة الإدارة الجبائية في توفير المعلومات على موقعها الالكتروني لفائدة المكلفين بالضريبة، وتراوحت ما بين (0.417) كحد أدنى للفقرة (تسمح الإدارة الجبائية عن موقعها بتعبئة الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة) والقيمة (0.801) كحد أقصى للفقرة (تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تهتم بالمكلف بالضريبة)، هذا من جهة أما من جهة أخرى فإن معاملات الارتباط الخاصة بهذا المحور دالة إحصائيا عند مستوى دلالة معنوية (0.01) وهو الأمر الذي يبين لنا وجود اتساق داخلي بين فقرات أو عبارات المحور الأول.

2. صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

يبين الجدول الموالي مدى الاتساق الداخلي لعبارات محور الثاني

الجدول رقم (09): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات محور الثاني

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العبارة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.508**	0.000*	تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.783**	0.000*	تبسط الإدارة الجبائية اجراءات فتح المكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.649**	0.000*	توفر الإدارة الجبائية سرعة إصدار شهادات التقييم الجبائي للمكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.628**	0.000*	تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات المكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.586**	0.000*	تسمح الإدارة الجبائية بدفع عن طريق الانترنت لضرائب ورسوم المكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.854**	0.000*	تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة لاستثمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائية)	0.811**	0.000*	تسمح الإدارة الجبائية بطرح اشغالات المكلف بالضريبة

احصائيا)			
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائيا)	0.000*	0.771**	تسمح الادارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة نت قبل إدارة الضرائب اتجاه المكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائيا)	0.000*	0.697**	تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلف بالضريبة اتجاه إدارة الضرائب
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائيا)	0.000*	0.671**	تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة إلى الإدارة الجبائية خلال تجميع أيام الأسبوع
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائيا)	0.000*	0.699**	تسمح الإدارة الجبائية بتوقيف نشاط المكلف بالضريبة
يوجد ارتباط معنوي (دالة احصائيا)	0.000*	0.721**	تبسط الإدارة الجبائية إجراءات توقيف للمكلف بالضريبة

* دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05

** دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائيا بين كل فقرة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الثاني دور عصرنة الإدارة الجبائية في تيسير التصريح الجبائي للمكلفين بالضريبة، وتراوحت ما بين (0.508) كحد أدنى للفقرة (تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة) والقيمة (0.854) كحد أقصى للفقرة (تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة لاستثمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها)، هذا من جهة أما من جهة أخرى فإن معاملات الارتباط الخاصة بهذا المحور دالة إحصائيا عند مستوى دلالة معنوية (0.01) وهو الأمر الذي يبين لنا وجود اتساق داخلي بين فقرات أو عبارات المحور الثاني.

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة

يتم التطرق في هذا المطلب إلى خصائص عينة الدراسة من خلال تحديدها وتبيين خصائصها.

أولاً: تحديد عينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأفراد القائمين على المحاسبة و المكلفين بالضريبة سواء كانوا طبيعيين أو معنويين الذين يتعاملون ويحتكون بالإدارة الجبائية بولاية برج بوعرييج، وتم حصر عينة الدراسة في مجموعة من المحاسبين والذين تجاوبوا مع الاستبيان الموجه إليهم، وذلك للإمكانيات الجد محدودة لأصحاب الدراسة، وفيما يلي حدود الدراسة:

– الحدود الزمانية:

تم الشروع في الجزء النظري لهذه الدراسة في بداية فيفري 2023، أما الجزء التطبيقي لهذه الدراسة تم العمل عليه من بداية شهر ماي 2023 حتى بداية جوان من نفس السنة؛

– الحدود المكانية:

تم الاكتفاء بتوزيع الاستبيان في ولاية برج بوعرييج نظرا للإمكانيات الجرد محدودة لأصحاب الدراسة؛

– الحدود البشرية:

تعتمد على آراء القائمين على محاسبة المكلفين بالضريبة سواء كانوا طبيعيين أو معنويين الذين يتعاملون ويحتكون بالإدارة الجبائية فقط.

وقد تم توزيع (50) نسخة من الاستبيان على المحاسبين المكلفين بالمتابعة المحاسبية في المؤسسات حيث تم استرجاع (47) نسخة استبيان وبعد ذلك تم استبعاد (3) استبيانات لامتناع المحاسبين عن الإجابة لبعض الأسئلة، حيث كانت عدد العينة محل الدراسة 44 مستجوبا.

ثانيا: خصائص أفراد العينة

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من البيانات المتعلقة بخصائص العامة للمكلف بالضريبة وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي من خلال حساب التكرارات والنسبة % كما هو مدون في الجداول التالية:

1. بالنسبة لمتغير نوع المكلف بالضريبة

الجدول رقم 10 والشكل رقم 10 يبين نوع المكلف بالضريبة إنطلاقا من عينة الدراسة.

جدول رقم (10): يبين نوع المكلف بالضريبة الشكل رقم (04): يبين نوع المكلف بالضريبة

المتغير	التكرار	النسبة %	نوع المكلف بالضريبة	
			طبيعي	معنوي
	7	15,9	طبيعي	
	37	84,1	معنوي	
	44	100,0	المجموع	

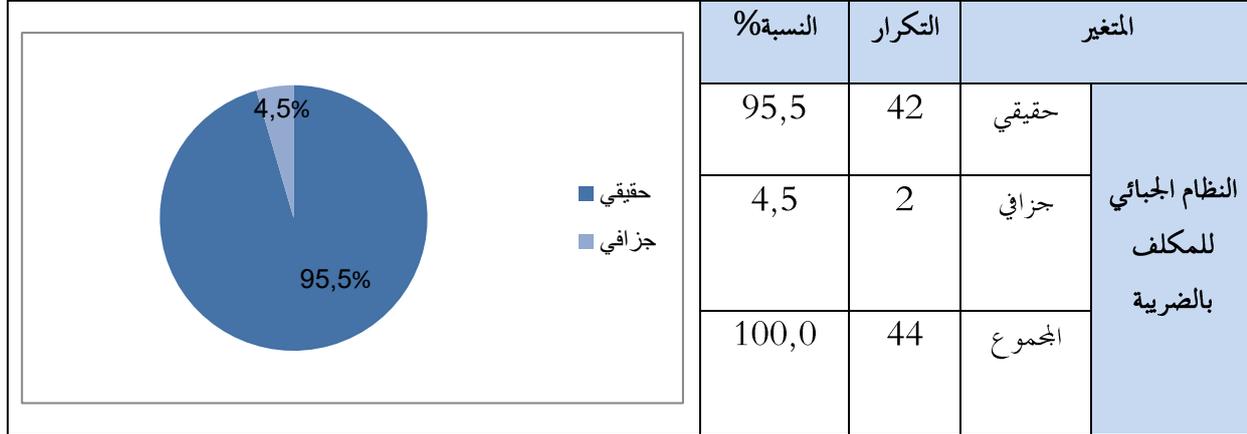
المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25.

من خلال الجدول السابق وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 مستجوبا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير نوع المكلف بالضريبة بعدد 7 مستجوب بنسبة 15.9 % لصالح فئة الطبيعيين وهي أقل نسبة حيث بلغت 84.1 % بتكرار يقدر بـ 37 مستجوبا من إجمالي أفراد العينة الدراسة.

2. بالنسبة لمتغير النظام الجبائي للمكلف بالضريبة

الجدول رقم 11 والشكل رقم 05 يبين توزيع أفراد العينة حسب النظام الجبائي للمكلف بالضريبة إنطلاقاً من عينة الدراسة.

الجدول رقم (11): يبين توزيع أفراد العينة حسب النظام الجبائي للمكلف بالضريبة
الشكل رقم(05): يبين توزيع أفراد العينة حسب النظام الجبائي للمكلف بالضريبة



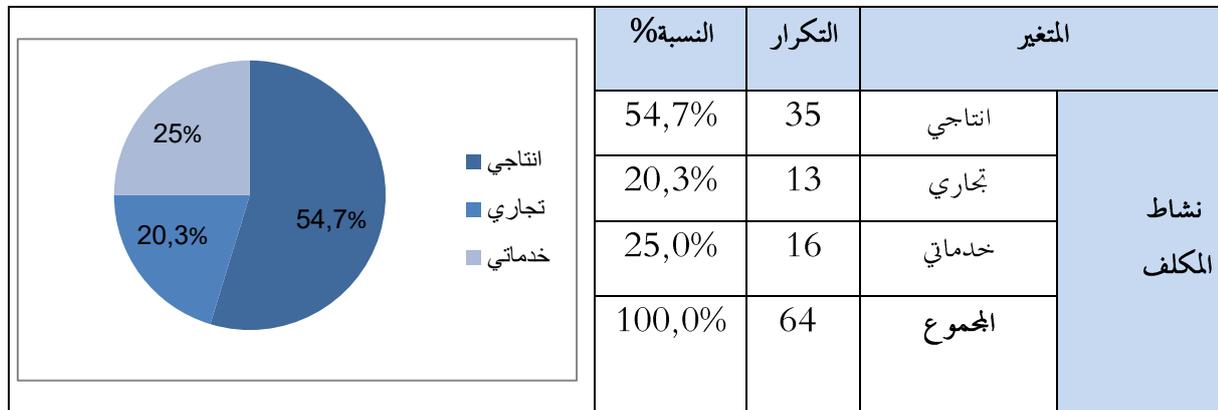
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25.

من خلال الجدول السابق وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 مستجوباً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير النظام الجبائي للمكلف بالضريبة بعدد 42 مستجوباً بنسبة 95.5% لصالح الفئة النظام الحقيقي ونسبة 4,5% بتكرار يقدر 02 فرداً لفئة النظام الجزافي وهي أقل نسبة من إجمالي أفراد العينة الدراسة.

3. بالنسبة لمتغير نشاط المكلف

الجدول رقم 12 والشكل رقم 06 يبين توزيع أفراد العينة حسب نشاط المكلف إنطلاقاً من عينة الدراسة.

الجدول رقم (12): يبين توزيع أفراد العينة حسب نشاط المكلف.
الشكل رقم (06): يبين توزيع أفراد العينة حسب نشاط المكلف.



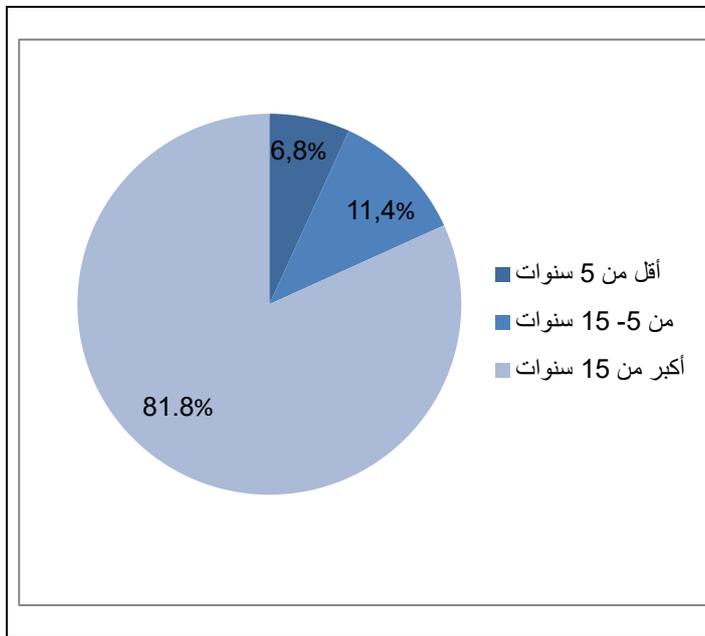
المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25.

من خلال الجدول السابق وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 مستجوبا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير نشاط المكلف بعدد 35 من مستجوبين بنسبة 54.7% لصالح فئة نشاط المكلف انتاجي، وبلغت 20.3% بتكرار يقدر بـ 13 مستجوب لفئة نشاط المكلف تجاري، وخدماتي كانت النسبة 25%. بمعدل تكراري قدره 16 مستجوب من إجمالي أفراد العينة الدراسة.

4. بالنسبة لمتغير الخبرة

الجدول رقم 13 والشكل رقم 07 يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة للمكلف بالضريبة إنطلاقا من عينة الدراسة.

الشكل رقم (07): يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



جدول رقم (13): يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

المتغير	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	3	6,8
من 5-15 سنوات	5	11,4
أكبر من 15 سنوات	36	81,8
المجموع	44	100,0

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25.

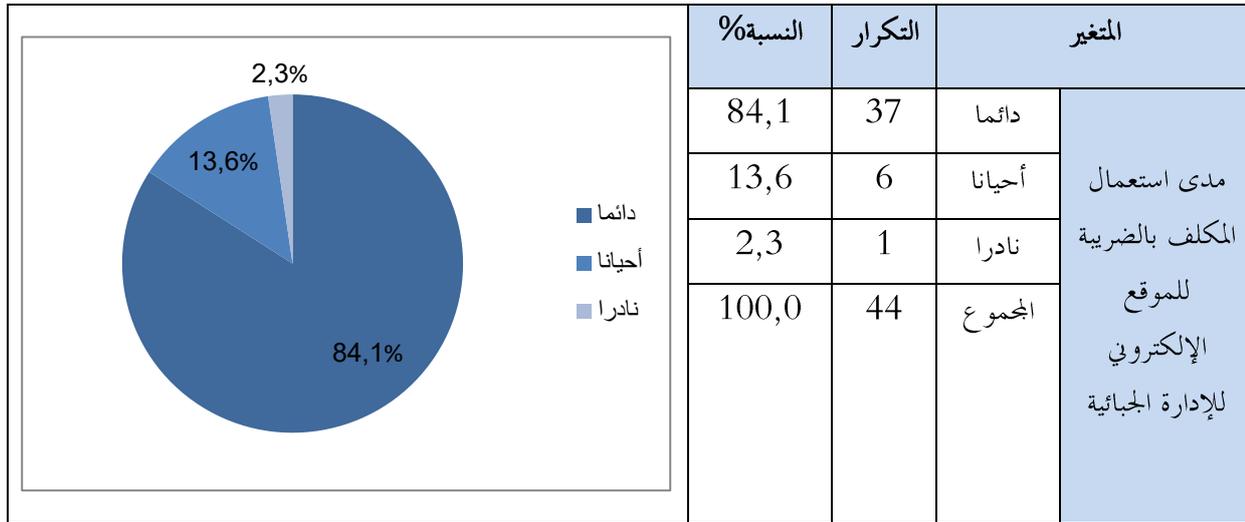
من خلال الجدول السابق وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 مستجوبا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الخبرة بعدد 3 مستجوبين بنسبة 6.8% لصالح فئة أقل من 5 سنوات، بلغت 5% بتكرار يقدر بـ 11.4 فرد لفئة من 5 إلى 15 سنة، وأكبر من 15 سنة كانت النسبة 81.8%. بمعدل تكراري قدره 36 مستجوب من إجمالي أفراد العينة الدراسة وهي أكبر فئة.

5. بالنسبة لعبارة مدى استعمال المكلف بالضريبة للموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية

الجدول رقم 14 والشكل رقم 08 يبين مدى استعمال المكلف بالضريبة للموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية إنطلاقاً من عينة الدراسة.

الشكل رقم (08): مدى استعمال المكلف بالضريبة للموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية.

جدول رقم (14): مدى استعمال المكلف بالضريبة للموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية.



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25.

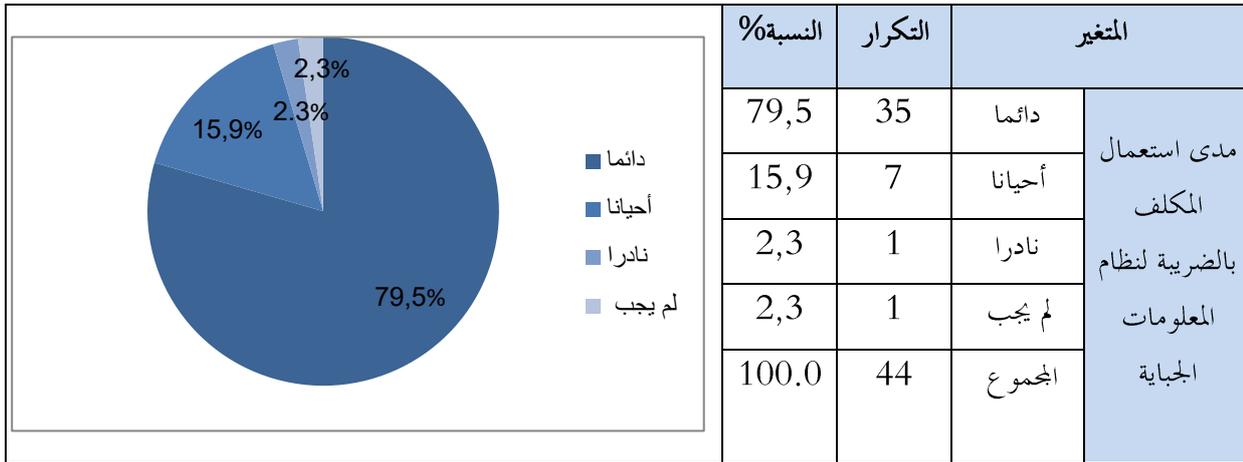
من خلال الجدول السابق وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 مستجوباً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب عبارة مدى استعمال المكلف بالضريبة للموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية دائماً يستعملون الموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية كانت عددهم 37 مستجوباً وكانت أكبر فئة للإجابات بنسبة مئوية 84.1%، ثم فئة المستجوبين الذين أجابوا بأحياناً 6 مستجوبين بنسبة 13.6%، ومستجوب وحيد بنسبة 2.3% لصالح فئة الذين أجابوا بنادراً وهي أقل نسبة من باقي الفئات.

6. بالنسبة لعبارة مدى استعمال المكلف بالضريبة لنظام المعلومات الجبائية

الجدول رقم 15 والشكل رقم 09 يبين مدى استعمال المكلف بالضريبة لنظام المعلومات الجبائية إنطلاقاً من عينة الدراسة.

الشكل رقم (09): مدى استعمال المكلف بالضريبة لنظام المعلومات الجبائية

جدول رقم (15): مدى استعمال المكلف بالضريبة لنظام المعلومات الجبائية



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25.

من خلال الجدول السابق وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 مستجوباً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب عبارة مدى استعمال المكلف بالضريبة لنظام المعلومات الجبائية دائماً يستعملون الموقع لنظام المعلومات الجبائية كانت عددهم 35 مستجوباً وكانت أكبر فئة للإجابات بنسبة مئوية 79.5%، ثم فئة المستجوبين الذين أجابوا بأحياناً 7 مستجوبين بنسبة 15.9%، ومستجوب وحيد بنسبة 2.3% لصالح فئة الذين أجابوا بنادراً وهي أقل نسبة من باقي الفئات، أما في الأخير فهناك شخص لم يجب على هذه العبارة، ربما سهواً أو لم يفهم العبارة المقدمة.

المطلب الثالث: عرض تحليلي لمحاور الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض تحليلي لمتغيرات الدراسة من خلال المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الذي يبين توجه المستجوبين نحو رأيهم حول متغيرات الدراسة.

أولاً: عرض التحليل الإحصائي للاستبيان

1. التحليل الإحصائي للمحور الأول للاستبيان

الجدول رقم 16 يبين تحليل نتائج المحور الأول للاستبيان إنطلاقاً من عينة الدراسة.

الجدول رقم (16): تحليل نتائج المحور الأول للاستبيان

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	العبرة	رقم العبرة	
1	0,745	4,34	19	23	01	00	01	N	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة	1
			43,2	52,3	2,3	00	2,3	%		
2	0,803	4,23	16	25	01	01	01	N	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع المستحقات التشريعية التي تم المكلف بالضريبة	2
			36,4	56,8	2,3	2,3	2,3	%		
8	0,802	3,91	9	25	07	00	03	N	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع التعليمات التوضيحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة والتي تم المكلف بالضريبة	3
			20,5	56,8	15,9	00	6,8	%		
5	0,936	4,09	17	18	05	04	00	N	تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تهتم بالمكلف	4
			38,6	40,9	11,4	9,1	00	%		

									بالضريبة	
7	0,889	4,00	11	26	05	00	02	N	تزود الإدارة الجبائية عبر موقعها الرزنامة الجبائية للمكلف بالضريبة.	5
			25	59,1	11,4	00	4,5	%		
9	1,243	3,89	15	20	03	01	05	N	تحدد الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني الموقع الجغرافي للمديرية العامة للضرائب	6
			34,1	45,5	6,8	2,3	11,4	%		
11	1,246	3,73	13	18	05	04	04	N	تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني بفضل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات google maps	7
			29.5	40.9	11.4	9.1	9.1	%		
10	0,922	3,82	10	20	11	02	01	N	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني تفاصيل الاتصال بجميع هيئات التابعة للمديرية العامة والضرائب من العناوين وأرقام الهاتف والفاكس	8
			22,7	45,5	25	4,5	2.3	%		
3	0,784	4,11	15	20	08	01	00	N	تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني مختلف الوثائق التي تحتاجها المكلف بالضريبة	9
			34,1	45,5	18,2	2,3	00	%		
4	0,936	4,09	17	18	05	04	00	N	تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني بتحميل مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة	10
			38,6	40,9	11,4	9,1	00	%		
6	1,067	4,02	16	20	03	03	02	N	تسمح الإدارة الجبائية عن	11

			36,4	45,5	6,8	6,8	4,5	%	موقعها بتعبئة الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة
0,59302	4,0207	الفرضية الأول عصرنه الإدارة الجبائية تسمح بتوفير المعلومات الازمة لفائدة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الالكتروني							

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25.

يوضح الجدول السابق (رقم 16) مختلف إجابات وحدات عينة الدراسة كالتالي:

- توافق وتوافق تماما وحدات عينة الدراسة بـ 52,3% و 43,2% على التوالي على أن عصرنه الإدارة الجبائية تسمح بتوفير المعلومات الازمة لفائدة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الالكتروني في توفر عبر موقعها جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة في حين لا يتفق ولا يتفق تماما بـ 00% و 2,3% من عينة الدراسة على التوالي على أن الإدارة الجبائية توفر عبر موقعها الإلكتروني جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة ويبقى ما نسبته 2,3% محايد لهذه العبارة.
- يعبر تكرارات الموافقين 56,8 و الموافقين بشدة 36,4 و المحايدين 01 من عينة الدراسة على توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني جميع المستحقات التشريعية التي تم المكلف بالضريبة في حين يقابلها 00 غير موافقين و 01 غير موافقين بشدة على أن توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني جميع المستحقات التشريعية التي تم المكلف بالضريبة.
- تعبر أغلبية وحدات عينة الدراسة بالموافقة على أن توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني جميع التعليمات التوضيحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة والتي تم المكلف بالضريبة حيث توافق 56,8% وتوافق بشدة 20,5% ويحايد 15,9%، في حين نسبة غير موافقين وغير الموافقين بشدة على التوالي 00% و 6,8% على أن توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني جميع التعليمات التوضيحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة والتي تم المكلف بالضريبة.
- توافق معظم وحدات عينة الدراسة حيث توافق 18 وتوافق تماما 17 منهم على أن تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تهتم بالمكلف بالضريبة، كما تحايد 05 من العينة في حين 04 و 00 غير موافقين وغير موافقين تماما على التوالي على أن تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تهتم بالمكلف بالضريبة.
- توافق 59,1% وتوافق بشدة 25% على أن تزود الإدارة الجبائية عبر موقعها الرزنامة الجبائية للمكلف بالضريبة كما أن نسبة المحايدة 05% في حين تقابلها 00% و 02% من عينة الدراسة غير موافقين وغير موافقين بشدة على أن تزود الإدارة الجبائية عبر موقعها الرزنامة الجبائية للمكلف بالضريبة.
- تؤكد عينة الدراسة بالموافقة على أن تحدد الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني الموقع الجغرافي للمديرية العامة للضرائب حيث بلغت نسبة الموافقين 45,5% و الموافقين تماما 34,1% ونسبة المحايدة

- 6,8%، كما لا يتفق ولا يتفق تماما ما نسبته على التوالي 2,3% و 11,4% على أن تحدد الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني الموقع الجغرافي للمديرية العامة للضرائب.
- توافق 18 وتوافق بشدة 13 من عينة الدراسة على أن تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني بفضل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات google maps، كما كان عدد المحايدين 05 في حين بلغ غير الموافقين وغير الموافقين تماما على التوالي 04 و 04 على أن تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني بفضل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات google maps.
- تعبر نسبة 45,5% بالموافقة و 22,7% بالموافقة تماما من عينة الدراسة على أن توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني تفاصيل الاتصال بجميع هياكل التابعة للمديرية العامة والضرائب من العناوين وأرقام الهاتف والفاكس. ويحايد ما بنسبة 25%، في مقابل 4,5% و 2,3% من وحدات عينة الدراسة غير موافقين وغير موافقين تماما على أن توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني تفاصيل الاتصال بجميع هياكل التابعة للمديرية العامة والضرائب من العناوين وأرقام الهاتف والفاكس.
- توافق 20 وتوافق تماما 15 وتحايد 08 من عينة الدراسة على أن تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة، في حين لا يتفق ولا يتفق تماما على التوالي 01 و 00 من عينة الدراسة على أن تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة.
- تؤكد معظم عينة الدراسة بالموافقة على أن تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني بتحميل مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة حيث توافق بـ 40,9% وتوافق تماما بـ 38,6% وتحايد بـ 11,4%، إلا أن نسبة 9,1% غير موافقين على أن تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني بتحميل مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة.
- نظرا إلى نسبة الموافقة والتكرارات الكبيرة من قبل عينة الدراسة لعبارات المحور الأول الإستبيان نستنتج أن فرضية الدراسة التي تتمثل في عصنة الإدارة الجبائية تسمح بتوفير المعلومات اللازمة لفائدة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الالكتروني نظرية صحيحة.

2. التحليل الاحصائي للمحور الثاني للاستبيان

الجدول رقم 17 يبين تحليل نتائج المحور الثاني للاستبيان إنطلاقاً من عينة الدراسة.

الجدول رقم (17): تحليل نتائج المحور الثاني للاستبيان

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق					العبارة		رقم العبارة
			بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	N	%	
2	0,974	3,93	12	23	04	04	01	N	تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة	1
			27,3	52,3	9,1	9,1	2,3	%		
3	1,077	3,66	09	20	08	05	02	N	تبسط الإدارة الجبائية اجراءات فتح المكلف بالضريبة.	2
			20,5	45,5	18,2	11,4	4,5	%		
5	1,208	3,57	09	20	06	05	04	N	توفر الإدارة الجبائية سرعة إصدار شهادات التقييم الجبائي للمكلف بالضريبة	3
			20,5	45,5	13,6	11,4	9,1	%		
1	1,007	4,09	18	17	05	03	01	N	تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات المكلف بالضريبة	4
			40,9	38,6	11,4	6,8	2,3	%		
6	1,248	3,50	11	13	11	05	04	N	تسمح الإدارة الجبائية بدفع عن طريق الانترنت لضرائب ورسوم المكلف بالضريبة	5
			25,0	29,5	25,0	11,4	9,1	%		
4	1,018	3,59	08	18	11	06	01	N	تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة لاستثمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها	6
			18,2	40,9	25,0	13,6	2,3	%		
7	1,198	3,22	07	15	09	04	09	N	تسمح الإدارة الجبائية بطرح انشغالات المكلف بالضريبة.	7
			15,9	34,1	20,5	9,1	20,5	%		

12	1,379	3,15	07	15	09	04	09	N	تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة نت قبل إدارة الضرائب اتجاه المكلف بالضريبة	8
			15,9	34,1	20,5	9,1	20,5	%		
11	1,351	3,18	08	12	12	04	08	N	تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلف بالضريبة اتجاه إدارة الضرائب	9
			18,2	27,3	27,3	9,1	18,2	%		
10	1,230	3,20	06	15	10	08	05	N	تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة إلى الإدارة الجبائية خلال جميع أيام الأسبوع	10
			13,6	34,1	22,7	18,2	11,4	%		
8	1,122	3,36	05	19	11	05	04	N	تسمح الإدارة الجبائية بتوقيف نشاط المكلف بالضريبة	11
			11,4	43,2	25,0	11,4	9,1	%		
9	1,211	3,20	05	17	09	08	05	N	تبسط الإدارة الجبائية إجراءات توقيف للمكلف بالضريبة	12
			11,4	38,6	20,5	18,2	11,4	%		
0,818		3,47	المحور الثاني تسمح الإدارة الجبائية للمكلفين بالضريبة التصريح الجبائي الكترونيا							

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25.

يوضح الجدول السابق (رقم 17) مختلف إجابات وحدات عينة الدراسة كالتالي:

- توافق وتوافق تماما وحدات عينة الدراسة بـ 52,3% و 27,3% على التوالي على أن تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة، في حين لا يتفق ولا يتفق تماما بـ 9,1% و 2,3% من عينة الدراسة على التوالي على أن تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة ويبقى ما نسبته 9,1% محايد لهذه العبارة.
- تعبر تكرارات الموافقين 20 والموافقين تماما 09 ومحايد 08 من عينة الدراسة على أن في حين يقابلها 05 غير موافقين و02 غير موافقين تماما على أن تبسط الإدارة الجبائية اجراءات فتح المكلف بالضريبة.
- تعبر أغلبية وحدات عينة الدراسة بالموافقة على أن توفر الإدارة الجبائية سرعة إصدار شهادات التقييم الجبائي للمكلف بالضريبة حيث توافق 38,6% وتوافق تماما 40,9% ومحايد 11,4%، في حين نسبة غير

- الموافقين وغير الموافقين بشدّة على التوالي 6,8% و 2,3% على أن توفر الإدارة الجبائية سرعة إصدار شهادات الترقيم الجبائي للمكلف بالضريبة.
- توافق معظم وحدات عينة الدراسة حيث توافق 13 وتوافق تماما 11 منهم على أن تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات المكلف بالضريبة كما توافق إلى حدّ ما 11 من العينة في حين 05 و 04 غير موافقين وغير موافقين بشدّة على التوالي على أن تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات المكلف بالضريبة.
- توافق 29,5% وتوافق تماما 25,0% على أن كما أن نسبة المحايدة 25,0% في حين تقابلها 11,4% و 9,1% من عينة الدراسة غير موافقين وغير موافقين تماما على أن تسمح الإدارة الجبائية بدفع عن طريق الانترنت لضرائب ورسوم المكلف بالضريبة.
- تؤكد عينة الدراسة بالموافقة على أن تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة لاستثمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها حيث بلغت نسبة الموافقين 40,9% والموافقين تماما 18,2% ونسبة المحايدة 25,0%، كما لا يتفق ولا يتفق بشدّة ما نسبته على التوالي 13,6% و 2,3% على أن تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة لاستثمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها.
- توافق 15 وتوافق تماما 07 من عينة الدراسة على أن تسمح الإدارة الجبائية بطرح انشغالات المكلف بالضريبة، كما كان عدد المحايدين 09 في حين بلغ غير الموافقين وغير الموافقين تماما على التوالي 04 و 09 على أن تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة لاستثمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها.
- تعبر نسبة 34,1% بالموافقة و 15,9% بالموافقة بشدّة من عينة الدراسة على أن تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة نت قبل إدارة الضرائب اتجاه المكلف بالضريبة وتحايد بنسبة 20,5%، في مقابل 9,1% و 20,5% من وحدات عينة الدراسة غير موافقين وغير موافقين تماما على أن تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة نت قبل إدارة الضرائب اتجاه المكلف بالضريبة.
- توافق 12 وتوافق بشدّة 08 وتحايد 12 من عينة الدراسة على أن تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلف بالضريبة اتجاه إدارة الضرائب، في حين لا يتفق ولا يتفق بشدّة على التوالي 04 و 08 من عينة الدراسة على أن تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلف بالضريبة اتجاه إدارة الضرائب.
- تؤكد معظم عينة الدراسة بالموافقة على حيث توافق بـ 34,1% وتوافق بشدّة بـ 13,6% وتحايد بـ 22,7%، إلا أن نسبة 18,2% و 11,4% غير موافقين وغير موافقين تماما على أن هذا تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة إلى الإدارة الجبائية خلال جميع أيام الأسبوع.

نظرا إلى نسبة الموافقة والتكرارات الكبيرة من قبل عينة الدراسة لعبارات المحور الثاني الإستبيان نستنتج أن فرضية الدراسة التي تتمثل في تسمح الإدارة الجبائية للمكلفين بالضريبة التصريح الجبائي الكترونيا نظرية صحيحة.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم عرض تحليلي لمتغيرات الدراسة من خلال المتوسط الحسابي الذي يبين توجه المستجوبين نحو رأيهم حول متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات.

1. اختبار الفرضية الأولى

قبل التطرق لاختبار الفرضية الأولى للدراسة لابد من اختبار طبيعة توزيع البيانات، والتأكد من أنها تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ومن أجل ذلك اعتمدنا على معاملي الالتواء والتفرطح لمعرفة طبيعة توزيع البيانات. وقد جاءت نتائج اختبار طبيعة توزيع البيانات كما هو موضح في الجدول التالي:
الجدول رقم (18): معاملي الالتواء ومعامل التفرطح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل الالتواء (Skewness)	معامل التفرطح (Kurtosis)
المحور الأول	-0,414	-0,140

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الالتواء بالنسبة لمحوري الدراسة قد بلغت (-0,414) وهي أقل من 3 وتقع ضمن المجال المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين (-3 و3)، أما معامل التفرطح فقد بلغت (-0,140) وهو أقل من (20)، ومنه فإن هذه النتائج تشير إلى أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي. وانطلاقا من هذا الاختبار يمكن متابعة الدراسة واختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة.

تنجسد الفرضية الفرعية الأولى في الجزء الأول من المحور الأول والذي يشمل 11 عبارة تعبر عن التحديثات والعصرنة التي مسة الإدارة الجبائية، والجدول الموالي يبين اختبار T pour échantillon unique لهذه الفرضية والعبارات المكونة لها، حيث أن:

– الفرضية الصفرية H_0 :عصرنة الإدارة الجبائية لا تسمح بتوفير المعلومات اللازمة لفائدة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الإلكتروني؛

– الفرضية البديلة H_1 :عصرنة الإدارة الجبائية تسمح بتوفير المعلومات اللازمة لفائدة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الإلكتروني.

يبين الجدول الموالي نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الأول دور عصرنة الإدارة الجبائية في توفير المعلومات عبر موقعها الإلكتروني لفائدة المكلفين بالضريبة.

جدول رقم (19): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول المحور الأول واختبار الفرضية الأولى

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة	القيمة المحسوبة T	مستوى الدلالة	
						H1	H0
1	4,34	0,745	01	درجة عالية جدا	11,934	0,000	مقبولة
2	4,23	0,803	02	درجة عالية جدا	10,138	0,000	مقبولة
3	3,91	0,802	08	درجة عالية	7,522	0,000	مقبولة
4	4,09	0,936	05	درجة عالية	7,735	0,000	مقبولة
5	4,00	0,889	07	درجة عالية	7,460	0,000	مقبولة
6	3,89	1,243	09	درجة عالية	4,730	0,000	مقبولة
7	3,73	1,246	11	درجة عالية	3,873	0,000	مقبولة
8	3,82	0,922	10	درجة عالية	5,887	0,000	مقبولة
9	4,11	0,784	03	درجة عالية	9,422	0,000	مقبولة
10	4,09	0,936	04	درجة عالية	7,735	0,000	مقبولة
11	4,02	1,067	06	درجة عالية	6,357	0,000	مقبولة
الفرضية الأولى	4,0207	0,59302		درجة عالية	11,417	0,000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25.

من الجدول السابق يلاحظ وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 4.0207 وهو ضمن نطاق المجال موافقة عالية [4.20 – 3.41] وبانحراف معياري قدره 0.59302، وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء أفراد العينة وتمركزها حول

قيمة المتوسط الحسابي العام، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا دعم للنتائج المتحصل عليها، فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات الاتجاهات أفراد العينة أي أنه هناك مستويات عالية وبعضها عالية جدا لدى الأفراد محل الدراسة، وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على العبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية ودرجة موافقة عالية جدا حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة توفر الإدارة الجنائية عبر موقعها الإلكتروني جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة، (4.34) في درجة موافقة عالية جدا في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني بفضّل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات google maps، (3.73) بدرجة موافقة عالية، أما بقي العبارات فكانت ضمن مجال الموافقة العالية جدا والموافقة العالية.

ومنه نستنتج أن مستوى المحور دور العصرية الجبائية في توفير المعلومات عبر موقعها الإلكتروني لفائدة للمكلفين بالضريبة (ذو درجة موافقة عالية)، وبالتالي تحقق الفرضية القائلة توفر الإدارة الجبائية المعلومات اللازمة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الإلكتروني.

كما أن t المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية ومستوى الدلالة sig أقل من 0.05، وعلى هذا الأساس نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي أن عصرية الإدارة الجبائية تسمح بتوفير المعلومات اللازمة لفائدة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الإلكتروني.

وهذا دعم للنتائج المتحصل عليها فيما أن المتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي أنه هناك مستويات عالية وبعضها عالية جدا لدى المجتمع محل الدراسة، وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على عبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية ودرجة موافقة عالية جدا حيث بلغت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة. (4.34) في درجة موافقة عالية جدا في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني بفضّل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات google maps (3.73) بدرجة موافقة عالية، أما بقي العبارات فكانت ضمن مجال الموافقة العالية جدا والموافقة العالية، وهذا ما تؤكد قيمة t المحسوبة الأكبر من قيمة t الجدولية بالنسبة لجميع العبارات ومستوى الدلالة sig الأقل من 0.05 لكل العبارات، وعليه فإننا نرفض جميع الفروض الصفرية ونقبل جميع الفروض البديلة لعبارات المحور الأول، وبالتالي فإن الإدارة الجبائية توفر عبر موقعها الإلكتروني جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة، الإدارة الجبائية توفر عبر موقعها الإلكتروني جميع المستجوبات التشريعية التي تهم المكلف بالضريبة، توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع التعليمات التوضيحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة والتي تهم المكلف بالضريبة، تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تهم بالمكلف بالضريبة، تزود الإدارة الجبائية عبر موقعها الرزمانة الجبائية للمكلف

بالضريبة، تحدد الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني الموقع الجغرافي للمديرية العامة للضرائب، تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني بفضل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات google maps، توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني تفاصيل الاتصال بجميع الهياكل التابعة للمديرية العامة للضرائب من عناوين وأرقام الهاتف والفاكس، تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة، تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها بتعبئة الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة.

2. اختبار الفرضية الثانية

قبل التطرق لاختبار الفرضية الثانية للدراسة لابد من اختبار طبيعة توزيع البيانات، والتأكد من أنها تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ومن أجل ذلك اعتمدنا على معاملي الالتواء والتفرطح لمعرفة طبيعة توزيع البيانات.

وقد جاءت نتائج اختبار طبيعة توزيع البيانات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (20): معامل الالتواء ومعامل التفرطح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل الالتواء (Skewness)	معامل التفرطح (Kurtosis)
المحور الثاني	-0,597	0,383

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الالتواء بالنسبة لمحوري الدراسة قد بلغت (-0,597) وهو أقل من 3 وتقع ضمن المجال المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين (-3 و 3)، أما معاملات التفرطح فقد بلغت (0,383) وهي أقل من (20)، ومنه فإن هذه النتائج تشير إلى أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي. وانطلاقاً من هذا الاختبار يمكن متابعة الدراسة واختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة.

تتجسد الفرضية الفرعية الأولى في الجزء الثاني من المحور الثاني والذي يشمل 12 عبارة تعبر عن التحديات والعصرنة التي مسه الإدارة الجبائية ، والجدول الموالي يبين اختبار T pour échantillon unique لهذه الفرضية والعبارات المكونة لها، حيث أن:

– الفرضية الصفرية H_0 : لا تسمح الإدارة الجبائية للمكلفين بالضريبة التصريح الجبائي إلكترونياً؛

– الفرضية البديلة H_1 : تسمح الإدارة الجبائية للمكلفين بالضريبة التصريح الجبائي إلكترونياً.

يبين الجدول السابق نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور دور عصرنة الإدارة الجبائية إلكترونياً للمكلفين بالضريبة.

جدول رقم (21): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول المحور الثاني واختبار الفرضية الثانية

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الانحراف المعياري	القيمة المحسوبة T	القرار الخاص بالفرضية	
						H1	H0
1	3,93	0,974	2	درجة عالية	6,346	0,000	مقبولة
2	3,66	1,077	3	درجة عالية	4,059	0,000	مقبولة

3	3,57	1,208	5	درجة عالية	3,119	0,003	مرفوضة	مقبولة
4	4,09	1,007	1	درجة عالية	7,183	0,000	مرفوضة	مقبولة
5	3,50	1,248	6	درجة عالية	2,657	0,011	مرفوضة	مقبولة
6	3,5909	1,01885	4	درجة عالية	3,847	0,000	مرفوضة	مقبولة
7	3,2273	1,19813	7	درجة متوسطة	1,258	0,215	مقبولة	مرفوضة
8	3,1591	1,37998	12	درجة متوسطة	0,765	0,449	مقبولة	مرفوضة
9	3,1818	1,35153	11	درجة متوسطة	0,892	0,377	مقبولة	مرفوضة
10	3,2045	1,23099	10	درجة متوسطة	1,102	0,277	مقبولة	مرفوضة
11	3,3636	1,12252	8	درجة متوسطة	2,149	0,037	مرفوضة	مقبولة
12	3,2045	1,21195	9	درجة متوسطة	1,120	0,269	مقبولة	مرفوضة
الفرضية الثانية	3,4735	0,81823		درجة عالية	3,838	0,000	مرفوضة	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25.

من الجدول السابق وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 3.4735 وهو ضمن نطاق المجال موافقة عالية [3.41 - 4.20] وبانحراف معياري قدره: 0,81823 وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء أفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا دعم للنتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات الاتجاهات أفراد العينة أي أنه

هناك مستويات عالية من دور عصنة الإدارة الجبائية إلكترونيا للمكلفين بالضريبة وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على العبارات المحور دور عصنة الإدارة الجبائية إلكترونيا للمكلفين بالضريبة فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية وبعضها درجة موافقتهم متوسطة حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات المكلف بالضريبة، بمتوسط حسابي 4.09 في حين كانت أدنى درجة موافقة متوسطة نحو العبارة تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة مت قبل إدارة الضرائب اتجاه المكلف بالضريبة بقيمة (3.1591)، أما باقي العبارات فكانت بين الدرجة الموافقة عالية ودرجة الموافقة المتوسطة.

ومنه نستنتج مستوى العبارات المثلة دور عصنة الإدارة الجبائية إلكترونيا للمكلفين بالضريبة مرتفع (ذو درجة موافقة عالية)، وبالتالي تحقق الفرضية الفائلة تسمح الإدارة الجبائية للمكلفين بالضريبة التصريح الجبائي إلكترونيا.

كما أن t المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية ومستوى الدلالة sig أقل من 0.05، وعلى هذا الأساس نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي أن تسمح الإدارة الجبائية للمكلفين بالضريبة التصريح الجبائي إلكترونيا.

وهذا دعم للنتائج المتحصل عليها فيما أن المتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي أنه هناك مستويات عالية من دور عصنة الإدارة الجبائية إلكترونيا للمكلفين بالضريبة وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على عبارات محور دور عصنة الإدارة الجبائية إلكترونيا للمكلفين بالضريبة فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية، كما كانت قيم t المحسوبة أكبر من قيم t الجدولية ومستوى الدلالة sig أقل من 0.05، وعليه فإننا نرفض جميع الفروض الصفرية ونقبل جميع الفروض البديلة لهذه العبارات، وبالتالي فإن الإدارة الجبائية تسمح بفتح ملف للمكلف بالضريبة، تبسط الإدارة الجبائية اجراءات فتح المكلف بالضريبة، توفر الإدارة الجبائية سرعة إصدار شهادات التقييم الجبائي للمكلف بالضريبة، تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات للمكلف بالضريبة، تسمح الإدارة الجبائية بدفع عن طريق الانترنت لضرائب ورسوم المكلف بالضريبة، تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة لاستمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها، تسمح الإدارة الجبائية بتوقيف نشاط المكلف بالضريبة.

في حين كانت درجة الموافقة على باقي العبارات متوسطة كما كانت t المحسوبة أقل من t الجدولية ومستوى الدلالة sig أكبر من 0.05، وعليه فإننا نقبل جميع الفروض الصفرية ونرفض الفروض البديلة لهذه العبارات، وبالتالي فإن الإدارة الجبائية لا تسمح بطرح انشغالات المكلف بالضريبة، الادارة الجبائية لا تسمح بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل إدارة الضرائب اتجاه المكلف بالضريبة، لا تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلف بالضريبة اتجاه إدارة الضرائب، لا تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف

بالضريبة إلى الإدارة الجبائية خلال جميع أيام الأسبوع، لا تبسط الإدارة الجبائية إجراءات توقيف للمكلف بالضريبة.

الخلاصة:

من خلال هذا الفصل تم عرض الإطار التطبيقي الذي قمنا من خلالها بتوزيع الاستبيان وتحليل أسئلة الاستبيان التي تم تقديمها لعينة الدراسة، وهذا مكننا من معرفة دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، حيث مكننا من معرفة أن الإدارة الجبائية قامت بإصلاحات كبيرة من خلال عصرنة أجهزتها ونظامها الذي أدى إلى إضفاء فعالية أكثر وحسن من أدائها في للتواصل مع المكلفين بالضريبة وتسهيل لإجراءات الإدارية ووفقت في حد ما من كسب رضا المكلفين بالضريبة، ولقد تجلت معرفتنا لذلك من خلال إجراء استبيان خاص ثم القيام بتحليله إذ توصلنا من خلاله أن فرضيتي الدراسة عصرنة الإدارة الجبائية تسمح بتوفير المعلومات اللازمة لفائدة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الإلكتروني، تسمح الإدارة الجبائية للمكلفين بالضريبة التصريح الجبائي إلكترونيا محققة وليست مرفوضة، ومن خلال هذا خلصت الدراسة إلى إستعراض أهم النتائج التي تم التطرق لها في خاتمة الموضوع.

الخاتمة:

إن الأهمية البالغة التي باتت تحظى بها الإدارة الجبائية في الاقتصاد جعلت منها إدارة ذات مسؤولية كبيرة، بكونها تقوم بدور هام ألا وهو تحصيل الإيرادات الجبائية التي تعتمدها الدولة في تغطية النفقات العامة، وأمام هذه المتطلبات نتجت ما يسمى بعصرنة الإدارة الجبائية التي يكمن هدفها في نقل الإدارة التقليدية إلى إدارة نشيطة ومستحدثة من شأنها أن ترفع في حصيلة الإيرادات الجبائية، ومن هذا المنطلق قررت الإدارة الجبائية تبني ضرائب جديدة ذات طابع دولي تسمح بتبسيط النظام الجبائي وتسهيل للمكلف الدراية بمختلف هذه الضرائب.

إلا أن هذه الخطوات لوحدها لم يكتب لها النجاح لذلك قررت الإدارة الجبائية أن تتبع طرق حديثة وتعتمد على هياكل جديدة في أداء مهامها، والمتمثلة في مديرية كبيريات المؤسسات مراكز الضرائب والمراكز الجوية للضرائب، وبالتالي تبنت عدة آليات والتي يكمن موضوعها الرئيسي في عصرنة أجهزتها ونظامها رغبة في الاستجابة بشكل أفضل لتطلعات المكلفين بالضريبة، وتوفرها على هذا النظام شهدت هذه الهيئات الجديدة ازدهارا في نوعية الوسائل والإجراءات، من أجل إتمام مهامها بحيث منحت المكلفين بالضريبة خدمة عصرية مزودة بعدد الخصائص الجديدة ذات الصلة بتقديم المساعدة عن طريق وسائل تسمح بالتصريح والدفع المدعمة بنظام معلومات جديد يتطلب تسهيل المساعي الإدارية للمكلفين بالضريبة والحد من استعمال الوثائق في الإجراءات المتعلقة بالإتزامات الجبائية، فتسمح إمكانية الإرسال الذاتي للتصريح وسحب رقم التعريف الجبائي بكسب الوقت وتوفير عناء التنقل.

من خلال تناولنا لموضوع دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، حاولنا معالجة إشكالية الدراسة التي تتمحور حول كيفية تحسين عصرنة الإدارة الجبائية من الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة.

نتائج الدراسة:

من خلال ما تم عرضه في الدراسة من محاولتنا للإجابة على الإشكالية تم التأكد من صحة الفرضية التي مفادها "توفر الإدارة الجبائية المعلومات اللازمة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الإلكتروني" حيث تم التأكد منها، حيث أجمعت أفراد العينة على أنه:

- توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة، وكذلك جميع المستحقات التشريعية التي تهم المكلف بالضريبة، وجميع التعليمات التوضيحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة والتي تهم المكلف بالضريبة، كذلك تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تهم بالمكلف بالضريبة؛
- تزود الإدارة الجبائية عبر موقعها الرزمانة الجبائية للمكلف بالضريبة، وتحدد الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني الموقع الجغرافي للمديرية العامة للضرائب، تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني

بفضل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات google maps، تقدم الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني تفاصيل الاتصال بجميع الهياكل التابعة للمديرية العامة للضرائب من عناوين وأرقام الهاتف والفاكس، وتنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة، وأيضا تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها بتعبئة الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة.

كذلك تم التأكد من صحة الفرضية الثانية التي مفادها "تسمح الإدارة الجبائية للمكلفين بالضريبة التصريح الجبائي إلكترونيا" حيث تم التأكد منها، وأجمعت أفراد العينة على أنه:

— تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة، تبسط الإدارة الجبائية اجراءات فتح الملف بالضريبة، تمكن الإدارة الجبائية في تسرع إصدار شهادات التقييم الجبائي للمكلف بالضريبة، وكذلك تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات للمكلف بالضريبة، تسمح الإدارة الجبائية بدفع عن طريق الانترنت لضرائب ورسوم المكلف بالضريبة، كذلك تسهل الإدارة الجبائية الولوج المكلف بالضريبة لاستثمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها، تسمح بتوقيف نشاط المكلف بالضريبة؛

— يرمي برنامج العصرية إلى تقليص عدد الهياكل الإدارية المتشابهة في إدارة واحدة حسب طبيعة نشاط المكلفين وأرقام أعمالهم المحقق؛

— تجلت آفاق إدخال الإعلام الآلي في شكله المتطور من خلال المساعي الراهنة للإدارة الجبائية بتطوير نظام معلومات وموقع الكتروني يسمح بدفع إلكترونيا وبتوفير المعلومات إلكترونيا والاستجابة السريعة لاحتياجات المكلفين والرد على انشغالهم؛

— الهياكل الجديدة أحسن من سابقتها لما تتوفر عليه هذه المرافق من مصالح عصرية وتجهيزات حديثة.

✚ الاقتراحات:

بعد عرض النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة، فقد تم القيام بصياغة جملة من الاقتراحات والتي يمكن أن نقدمها في مجال موضوع الدراسة حيث يتم استعراضها في النقاط التالية:

— تقديم برنامج تدريب متطورة للعاملين في الإدارة الجبائية من أجل التسهيل والسماح بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل إدارة الضرائب اتجاه المكلف بالضريبة كذلك بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلف بالضريبة اتجاه إدارة الضرائب؛

— تفعيل نظام المتابعة والتواصل بين الإدارة الضريبة والمكلف، والسماح بطرح انشغالات المكلف بالضريبة لأنها أحد الأدوات التي تقلل الفجوة بينهما؛

— على الإدارة الجبائية العمل على تسهيل الولوج للمكلف بالضريبة إلى الإدارة الجبائية خلال جميع أيام الأسبوع، كذلك تبسط إجراءات توقيف للمكلف بالضريبة؛

- اصلاح وتبسيط نظام الإجراءات الجبائية أكثر حتى يسهل استيعابها من طرف أعوان الإدارة الجبائية والمكلفين؛
- إشراك التجمعات العلمية والأكاديمية والمهنية في عقد المزيد من المؤتمرات والندوات لشرح كيفية العمل على الدفع الإلكتروني وتحسين بالمنافع المتوقع تحقيقها منها ولمناقشة أهمية عصنة الإدارة الجبائية في أبعادها المختلفة؛
- يجب إصلاح آليات الدفع و التصريح للمكلفين من خلال معالجة بيانات المكلفين إلكترونياً بالاعتماد على الشركات والكفاءات المتخصصة في الجانب الإلكتروني؛
- الاعتماد على الكفاءات الإدارية والمحاسبية والقانونية المتخصصة في هذا المجال، التي تواكب المتطلبات الجديدة في العمل لضمان نجاح تطبيق الجانب الإلكتروني؛
- العمل على برمجة نظام الإلكتروني مبسط وسهل من أجل الاستفادة من الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا الكمبيوتر في حفظ ومعالجة البيانات للمكلفين؛
- ضرورة توفير الدعم المادي للمؤسسات الضريبية لتوفير الاستثمارات اللازمة لاقتناء أجهزة ومعدات وبرامج الكترونية وآلات الحماية لتفعيل التصريح و الدفع الإلكتروني من خلال عصنة الإدارة الجبائية؛
- إعادة الاعتبار للعنصر البشري من خلال تثمين الكفاءات وتنظيف صور الإطارات والموظفين واستعادة الثقة لديهم للحد من تسرب الإطارات والقضاء على المحسوبية، بالإضافة إلى تحسين الوضعية المادية للموظفين.

✚ أفاق الدراسة:

لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسراً يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية مثل دور العصنة الجبائية في الحد من التهرب الضريبي أو دور العصنة في تعزيز التحصيل الضريبي، كذلك يمكن طرح الإشكالية كيف تعزز عصنة الإدارة الجبائية في الحد من التعاملات الورقية.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. معجم الطلاب، عربي عربي، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، 2003، ص 395.

ثانياً: الرسائل الجامعية

1. قاسمي ليلي ومزيان سهيلة، دور عصرنة لإدارة الجبائية في تعزيز الشفافية الجبائية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معمقة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة برج بوعرييج، 2018/2019؛
2. صبرينة أجدود وأمينة نوغي، عصرنة لإدارة الجبائية وأثرها على تحصيل الإيرادات الجبائية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2017/2018؛
3. زين الدين طايبي ومصطفى زيوش، دور عصرنة لإدارة الجبائية في تحسين التصريجات الجبائية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2021/2022؛
4. بن فرحات مولاي لحسن، إدارة الكفاءات ودورها في عصرنة الوظيفة العامة في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم القانون، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2011/2012؛
5. زروقي نصيرة، فعالية المعايير الحديثة للرقابة المالية في تحسين أداء الموازنة العامة للدولة في ظل العصرنة دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2020/2021؛
6. إيدير مصطفى، أثر عصرنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر دراسة ميدانية لعينة من الشركات البترولية، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة وجباية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021/2022؛
7. حراش براهيم، عصرنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية للفترة 2002 / 2010، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011/2012؛

ثالثا: المجلات والملتقيات العلمية

1. محمد العربي، دور العصرية في تفعيل أداء الإدارة الضريبية وتحسين لإلتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة دراسة حالة مركز الضرائب ولاية سطيف، دراسات إقتصادية، المجلد 15، العدد 03، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2021؛
2. فارس بن إيدير، عصرية الإدارة الضريبية وأثرها على الإمتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر دراسة ميدانية لعينة من الشركات البترولية 2021/2020، الدراسات الإقتصادية الكمية، المجلد 08، العدد 01، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة 01، الجزائر، 2022؛
3. قويدر محمد الطيب، عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الوادي، إقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، جامعة المنار، تونس، 2021، ص 549، 547.

رابعا: التشريعات القانونية

1. المرسوم التنفيذي رقم 02/303 المؤرخ في 28/09/2002، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 02/494 المؤرخ في 26/12/2005، التعلق بالتنظيم المصالح الخارجية الإدارة الجبائية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية العدد 64، 02/02/2006، المادة 03؛
2. المرسوم التنفيذي رقم 327/06، مؤرخ في 18/09/2006، المتعلقة بتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية العدد 59، 24/09/2006، المادة 20؛
3. المرسوم التنفيذي رقم 327/06، مؤرخ في 18/09/2006، المتعلقة بتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية العدد 59، 24/09/2006، المادة 26؛
4. La lettre de DGI, direction générale des impôts, n30, 2008 .

المراجع باللغة الأجنبية

المواقع الإلكترونية

1. معجم المعاني الجامع، معجم عربي-عربي، عبر الموقع الإلكتروني، 09/03/2023، سا 02.12
www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/؛
2. الموقع www.mfdgi.gov.dz، 10/03/2023، سا 5.30.

الملاحق

الملحق رقم 01 : الاستبيان



استبيان علمي موجه للمكلفين بالضريبة

تعد الاستثمارة التي بين أيديكم جزءاً من مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر تخصص: محاسبة وجباية، بعنوان " دور عصنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة"، والمعلومات التي يحتويها هذا الاستقصاء تعتبر ضرورية، لهذا نرجو من سيادتكم الإجابة عن جميع هذه الأسئلة بكل عناية ووضوح، ونحيطكم علماً أن إجابتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

الرجاء وضع دائرة ○ على الإجابة المناسبة

المحور الأول: دور عصنة الإدارة الجبائية في توفير المعلومات عبر موقعها الالكتروني لفائدة للمكلفين بالضريبة					
الرقم	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق
01	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة	5	4	3	2
02	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني جميع المستجدات التشريعية التي تم المكلف بالضريبة	5	4	3	2
03	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني جميع التعليمات التوضيحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة والتي تم المكلف بالضريبة	5	4	3	2
04	تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تم المكلف بالضريبة	5	4	3	2
05	تزود الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني الرزمانة الجبائية للمكلف بالضريبة	5	4	3	2
06	تحدد الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني الموقع الجغرافي للمديرية العامة للضرائب	5	4	3	2
07	تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني بفضل خريطة جوجل لتحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات Google Maps.	5	4	3	2
08	توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني تفاصيل الاتصال بجميع هيئات التابعة للمديرية العامة للضرائب من العناوين وأرقام الهاتف والفاكس	5	4	3	2
09	تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة	5	4	3	2
10	تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني بتحميل مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة	5	4	3	2
1	تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الالكتروني بتعبئة الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة	5	4	3	2
المحور الثاني: دور عصنة الإدارة الجبائية في تبسيط التصريح الجبائي إلكترونياً للمكلفين بالضريبة					
الرقم	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق
01	تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة	5	4	3	2
02	تبسط الإدارة الجبائية إجراءات فتح للمكلف بالضريبة	5	4	3	2
03	توفر الإدارة الجبائية سرعة إصدار شهادة التقييم الجبائي للمكلف بالضريبة	5	4	3	2

1	2	3	4	5	04	تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات المكلف بالضريبة
1	2	3	4	5	05	تسمح الإدارة الجبائية بدفع عن طريق الانترنت لضرائب ورسوم المكلف بالضريبة
1	2	3	4	5	06	تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة لاستمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها
1	2	3	4	5	07	تسمح الإدارة الجبائية بطرح انشغالات المكلف بالضريبة
1	2	3	4	5	09	تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل إدارة الضرائب اتجاه المكلف بالضريبة
1	2	3	4	5	10	تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلف بالضريبة اتجاه إدارة الضرائب
1	2	3	4	5	11	تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة إلى الإدارة الجبائية خلال جميع أيام الأسبوع
1	2	3	4	5	12	تسمح الإدارة الجبائية بتوقيف نشاط المكلف بالضريبة
1	2	3	4	5	13	تبسط الإدارة الجبائية إجراءات توقيف للمكلف بالضريبة
معلومات عامة						
ضع علامة × على الخانة المناسبة:						
						نوع المكلف بالضريبة
						طبيعي
						معنوي
						النظام الجبائي للمكلف بالضريبة
						حقيقي
						جزائي
						نشاط المكلف بالضريبة
						إنتاجي
						تجاري
						خدمي
						عمر نشاط المكلف بالضريبة
						أقل من 5 سنوات
						من 5 إلى 15 سنة
						أكثر من 15 سنة
						مدى استعمال المكلف بالضريبة للموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية
						دائما
						أحيانا
						نادرا
						مدى استعمال المكلف بالضريبة لنظام المعلومات جبايتك
						دائما
						أحيانا
						نادرا

شكرا على تعاونكم ووقتكم

الملحق رقم 02 : مخرجات spss

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,839	11

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,903	12

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,930	23

		المحور الأول	توفر الإدارة الجبائية عبر الموقع الإلكتروني جميع القوانين التي تحتاجها المكلف بالضريبة	توفر الإدارة الجبائية عبر الموقع الإلكتروني جميع المستندات التشريعية التي تم المكلف بالضريبة	الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع يحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة التي تم المكلف بالضريبة
المحور الأول	Corrélacion de Pearson	1	,625**	,736**	
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	
	N	44	44	44	
توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة	Corrélacion de Pearson	,625**	1	,839**	
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	
	N	44	44	44	
توفر الإدارة الجبائية عبر الإلكتروني جميع المستندات التشريعية التي تم المكلف بالضريبة	Corrélacion de Pearson	,736**	,839**	1	
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		
	N	44	44	44	
توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع التعليمات التوضيحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة والتي تم المكلف بالضريبة	Corrélacion de Pearson	,693**	,403**	,430**	
	Sig. (bilatérale)	,000	,007	,004	
	N	44	44	44	
تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تهتم بالمكلف بالضريبة	Corrélacion de Pearson	,801**	,455**	,498**	
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,001	
	N	44	44	44	
تزود الإدارة الجبائية عبر موقعها الرزمانة الجبائية للمكلف بالضريبة	Corrélacion de Pearson	,537**	,211	,195	
	Sig. (bilatérale)	,000	,170	,204	
	N	44	44	44	
تحدد الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني الموقع الجغرافي للمديرية العامة للضرائب	Corrélacion de Pearson	,651**	,143	,353*	
	Sig. (bilatérale)	,000	,354	,019	
	N	44	44	44	
تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني بفضل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات google maps.	Corrélacion de Pearson	,655**	,253	,389**	
	Sig. (bilatérale)	,000	,098	,009	
	N	44	44	44	
توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني تفاصيل الاتصال بجميع هياكل التابعة للمديرية العامة للضرائب من العناوين وأرقام الهاتف والفاكس	Corrélacion de Pearson	,537**	,126	,277	
	Sig. (bilatérale)	,000	,415	,069	
	N	44	44	44	
تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني نختلف الوثائق التي تحتاجها	Corrélacion de Pearson	,627**	,489**	,401**	
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,007	

المكلف بالضريبة	N	44	44	44
تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني بتحميل مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة	Corrélacion de Pearson	,671**	,488**	,591**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000
تسمح الإدارة الجبائية عن موقعها بتعبئة الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة	N	44	44	44
	Corrélacion de Pearson	,417**	,253	,319*
	Sig. (bilatérale)	,005	,097	,035
	N	44	44	44

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

		تبسط الإدارة الجبائية	تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة	تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة	توفر الإدارة الجبائية سرعة إصدار شهادات الترخيم الجبائي للمكلف بالضريبة.	تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات المكلف بالضريبة	تسمح الإدارة الجبائية بدفع عن طريق الانترنت لضرائب ورسوم المكلف
المحور الثاني	Corrélacion de Pearson	1	,508**	,783**			
	Sig. (bilatérale)		,000	,000			
	N	44	44	44			
تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة	Corrélacion de Pearson	,508*	1	,487**			
	Sig. (bilatérale)	,000		,001			
	N	44	44	44			
تبسط الإدارة الجبائية إجراءات فتح الملف بالضريبة	Corrélacion de Pearson	,783*	,487**	1			
	Sig. (bilatérale)	,000	,001				
	N	44	44	44			
توفر الإدارة الجبائية سرعة إصدار شهادات الترخيم الجبائي للمكلف بالضريبة.	Corrélacion de Pearson	,649*	,310*	,670**			
	Sig. (bilatérale)	,000	,040	,000			
	N	44	44	44			
تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات المكلف بالضريبة	Corrélacion de Pearson	,628*	,386**	,629**			
	Sig. (bilatérale)	,000	,010	,000			
	N	44	44	44			
تسمح الإدارة الجبائية بدفع عن طريق الانترنت لضرائب ورسوم المكلف	Corrélacion de Pearson	,586*	,316*	,545**			

بالضريبة	Sig. (bilatérale)	,000	,037	,000
	N	44	44	44
تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة لاستثمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها	Corrélation de Pearson	,854*	,276	,675**
	Sig. (bilatérale)	,000	,070	,000
	N	44	44	44
	Corrélation de Pearson	,811*	,552**	,512**
تسمح الإدارة الجبائية بطرح انشغالات المكلف بالضريبة	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	44	44	44
تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة نت قبل إدارة الضرائب اتجاه المكلف بالضريبة	Corrélation de Pearson	,771*	,285	,413**
	Sig. (bilatérale)	,000	,061	,005
	N	44	44	44
	Corrélation de Pearson	,697*	,098	,411**
تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلف بالضريبة اتجاه إدارة الضرائب	Sig. (bilatérale)	,000	,527	,006
	N	44	44	44
تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة إلى الإدارة الجبائية خلال تجميع أيام الأسبوع	Corrélation de Pearson	,671*	,245	,527**
	Sig. (bilatérale)	,000	,109	,000
	N	44	44	44
	Corrélation de Pearson	,699*	,215	,470**
تسمح الإدارة الجبائية بتوقيف نشاط المكلف بالضريبة	Sig. (bilatérale)	,000	,162	,001
	N	44	44	44
تبسط الإدارة الجبائية إجراءات توقيف للمكلف بالضريبة	Corrélation de Pearson	,721*	,268	,340*
	Sig. (bilatérale)	,000	,078	,024
	N	44	44	44

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

نوع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide طبيعي	7	15,9	15,9	15,9
معنوي	37	84,1	84,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

\$fréquences نشاط

	N	Réponses	Pourcentage
		Pourcentage	d'observations
انتاجي نشاط المكلف بالضريبة	35	54,7%	81,4%
تجاري	13	20,3%	30,2%
خدماتي	16	25,0%	37,2%
Total	64	100,0%	148,8%

a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.

النظام

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
				valide	cumulé
	حقيقي	42	95,5	95,5	95,5
	جزافي	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

عمر

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
				valide	cumulé
	سنوات 5 أقل من	3	6,8	6,8	6,8
	سنة 15 إلى 5 من	5	11,4	11,4	18,2
	سنة 15 أكثر من	36	81,8	81,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

استعمال

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
				valide	cumulé
	دلتما	37	84,1	84,1	84,1
	أحيانا	6	13,6	13,6	97,7
	نادرا	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

جبايتك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائماً	35	79,5	81,4	81,4
	أحياناً	7	15,9	16,3	97,7
	نادراً	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Manquant	Systeme	1	2,3		
Total		44	100,0		

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع القوانين الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة.	44	1	5	4,34	,745
توفر الإدارة الجبائية عبر الإلكتروني جميع المستندات التشريعية التي تهتم المكلف بالضريبة.	44	1	5	4,23	,803
توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني جميع التعليمات التوضيحية لتطبيق القوانين والتشريعات الجديدة والتي تهتم المكلف بالضريبة.	44	2	5	3,91	,802
تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تهتم بالمكلف بالضريبة	44	2	5	4,09	,936
تزود الإدارة الجبائية عبر موقعها الرزمانة الجبائية للمكلف بالضريبة	44	1	5	4,00	,889
تحدد الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني الموقع الجغرافي للمديرية العامة للضرائب	44	1	5	3,89	1,243
تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني بفضل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر google maps.	44	1	5	3,73	1,246
توفر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني تفاصيل الاتصال بجميع هيكل التابعة للمديرية العامة لضرائب من العناوين وأرقام الهاتف والفاكس	44	1	5	3,82	,922
تنشر الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني مختلف الوثائق التي تحتاجها المكلف بالضريبة	44	2	5	4,11	,784
تسمح الإدارة الجبائية عبر موقعها الإلكتروني بتحميل مختلف الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة	44	2	5	4,09	,936
تسمح الإدارة الجبائية عن موقعها بتعبئة الوثائق التي يحتاجها المكلف بالضريبة	44	1	5	4,02	1,067
N valide (liste)	44				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المحور الأول	44	2,55	5,00	4,0207	,59302
N valide (liste)	44				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تسمح الإدارة الجبائية بفتح ملف للمكلف بالضريبة	44	1	5	3,93	,974
تبسط الإدارة الجبائية إجراءات فتح المكلف بالضريبة	44	1	5	3,66	1,077
توفر الإدارة الجبائية سرعة إصدار شهادات الترقيم الجبائي للمكلف بالضريبة.	44	1	5	3,57	1,208
تسمح الإدارة الجبائية بتقديم كل أنواع التصريحات المكلف بالضريبة	44	1	5	4,09	1,007
تسمح الإدارة الجبائية بدفع عن طريق الانترنت لضرائب ورسوم المكلف بالضريبة	44	1	5	3,50	1,248
تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة لاستثمارات التصريحات المودعة والاطلاع عليها	44	1,00	5,00	3,5909	1,01885
تسمح الإدارة الجبائية بطرح انشغالات المكلف بالضريبة	44	1,00	5,00	3,2273	1,19813
تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة نت قبل إدارة الضرائب اتجاه المكلف بالضريبة	44	1,00	5,00	3,1591	1,37998
تسمح الإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلف بالضريبة اتجاه إدارة الضرائب	44	1,00	5,00	3,1818	1,35153
تسمح الإدارة الجبائية بتسهيل ولوج المكلف بالضريبة إلى الإدارة الجبائية خلال تجميع أيام الأسبوع	44	1,00	5,00	3,2045	1,23099
تسمح الإدارة الجبائية بتوقيف نشاط المكلف بالضريبة	44	1,00	5,00	3,3636	1,12252
تبسط الإدارة الجبائية إجراءات توقيف للمكلف بالضريبة	44	1,00	5,00	3,2045	1,21195
المحور الثاني	44	1,08	5,00	3,4735	,81823
N valide (liste)	44				

Tableau de fréquences

بالضريبة المكلف يحتاجها التي الجبائية القوانين جميع الإلكتروني موقعها عبر الجبائية الإدارة توفر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	2,3	2,3	2,3
محايد	1	2,3	2,3	4,5
Valide موافق	23	52,3	52,3	56,8
بشدة موافق	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة المكلف تهم التي التشريعية المستجبات جميع الإلكتروني عبر الجبائية الإدارة توفر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	2,3	2,3	2,3
موافق غير	1	2,3	2,3	4,5
محايد	1	2,3	2,3	6,8
Valide موافق	25	56,8	56,8	63,6
بشدة موافق	16	36,4	36,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

والتي الجديدة والتشريعات القوانين لتطبيق التوضيحية التعليمات جميع الإلكتروني موقعها عبر الجبائية الإدارة توفر

بالضريبة المكلف تهم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	3	6,8	6,8	6,8
محايد	7	15,9	15,9	22,7
Valide موافق	25	56,8	56,8	79,5
بشدة موافق	9	20,5	20,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة بالمكلف تهم التي الجديدة والأخبار الإعلانات كل الإلكتروني موقعها عبر الجبائية الإدارة تنشر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	4	9,1	9,1	9,1
محايد	5	11,4	11,4	20,5
Valide موافق	18	40,9	40,9	61,4
بشدة موافق	17	38,6	38,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة للمكلف الجبائية الرزامة موقعها عبر الجبائية الإدارة تزود

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	2	4,5	4,5	4,5
محاييد	5	11,4	11,4	15,9
Valide موافق	26	59,1	59,1	75,0
بشدة موافق	11	25,0	25,0	100,0
Total	44	100,0	100,0	

للضرائب العامة للمديرية الجغرافي الموقع الالكتروني موقعها عبر الجبائية الإدارة تحدد

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	5	11,4	11,4	11,4
موافق غير	1	2,3	2,3	13,6
محاييد	3	6,8	6,8	20,5
Valide موافق	20	45,5	45,5	65,9
بشدة موافق	15	34,1	34,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

google خدمات عبر إليها للوصول الطرق تحديد جوجل خريطة بفضل الالكتروني موقعها عبر الجبائية الإدارة تسمح maps.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	4	9,1	9,1	9,1
موافق غير	4	9,1	9,1	18,2
محاييد	5	11,4	11,4	29,5
Valide موافق	18	40,9	40,9	70,5
بشدة موافق	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

العناوين من لضرائب العامة للمديرية التابعة هياكل بجميع الاتصال تفاصيل الالكتروني موقعها عبر الجبائية الإدارة توفر والفاكس الهاتف وأرقام

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	2,3	2,3	2,3
موافق غير	2	4,5	4,5	6,8
محاييد	11	25,0	25,0	31,8
Valide موافق	20	45,5	45,5	77,3
بشدة موافق	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة المكلف تحتاجها التي الوثائق نختلف الالكتروني موقعها عبر الجبائية الإدارة تنشر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	1	2,3	2,3	2,3
محاييد	8	18,2	18,2	20,5
Valide موافق	20	45,5	45,5	65,9
بشدة موافق	15	34,1	34,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة المكلف يحتاجها التي الوثائق مختلف بتحميل الالكتروني موقعها عبر الجبائية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	4	9,1	9,1	9,1
محاييد	5	11,4	11,4	20,5
Valide موافق	18	40,9	40,9	61,4
بشدة موافق	17	38,6	38,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة المكلف يحتاجها التي الوثائق بتعبئة موقعها عن الجبائية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	2	4,5	4,5	4,5
موافق غير	3	6,8	6,8	11,4
محاييد	3	6,8	6,8	18,2
Valide موافق	20	45,5	45,5	63,6
بشدة موافق	16	36,4	36,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة للمكلف ملف بفتح الجبائية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	2,3	2,3	2,3
موافق غير	4	9,1	9,1	11,4
محاييد	4	9,1	9,1	20,5
Valide موافق	23	52,3	52,3	72,7
بشدة موافق	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة المكلف فتح اجراءات الجبائية الإدارة تبسط

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	2	4,5	4,5	4,5
موافق غير	5	11,4	11,4	15,9
محاييد	8	18,2	18,2	34,1
موافق	20	45,5	45,5	79,5
بشدة موافق	9	20,5	20,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة للمكلف الجبائي الترقيم شهادات إصدار سرعة الجبائية الإدارة توفر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	4	9,1	9,1	9,1
موافق غير	5	11,4	11,4	20,5
محاييد	6	13,6	13,6	34,1
موافق	20	45,5	45,5	79,5
بشدة موافق	9	20,5	20,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة المكلف التصريحات أنواع كل بتقديم الجبائية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	2,3	2,3	2,3
موافق غير	3	6,8	6,8	9,1
محاييد	5	11,4	11,4	20,5
موافق	17	38,6	38,6	59,1
بشدة موافق	18	40,9	40,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة المكلف ورسوم لضرائب الانترنت طريق عن بدفع الجبائية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	4	9,1	9,1	9,1
موافق غير	5	11,4	11,4	20,5
محاييد	11	25,0	25,0	45,5
موافق	13	29,5	29,5	75,0
بشدة موافق	11	25,0	25,0	100,0
Total	44	100,0	100,0	

عليها والاطلاع المودعة التصريحات لاستثمارات بالضريبة المكلف ولوج بتسهيل الجبائية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	2,3	2,3	2,3
موافق غير	6	13,6	13,6	15,9
محاييد	11	25,0	25,0	40,9
موافق	18	40,9	40,9	81,8
بشدة موافق	8	18,2	18,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة المكلف انشغالات بطرح الجبائية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	5	11,4	11,4	11,4
موافق غير	7	15,9	15,9	27,3
محاييد	10	22,7	22,7	50,0
موافق	17	38,6	38,6	88,6
بشدة موافق	5	11,4	11,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة المكلف اتجاه الضرائب إدارة قيل نت الواقعة الأخطاء بتصحيح الجبائية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	9	20,5	20,5	20,5
موافق غير	4	9,1	9,1	29,5
محاييد	9	20,5	20,5	50,0
موافق	15	34,1	34,1	84,1
بشدة موافق	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

الضرائب إدارة اتجاه بالضريبة المكلف قيل من الواقعة الأخطاء بتصحيح الجبائية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	8	18,2	18,2	18,2
موافق غير	4	9,1	9,1	27,3
محاييد	12	27,3	27,3	54,5
موافق	12	27,3	27,3	81,8
بشدة موافق	8	18,2	18,2	100,0

Total	44	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

الأسبوع أيام تجميع خلال الجبانية الإدارة إلى بالضريبة المكلف ولوج بتسهيل الجبانية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	5	11,4	11,4	11,4
موافق غير	8	18,2	18,2	29,5
محاييد	10	22,7	22,7	52,3
موافق	15	34,1	34,1	86,4
بشدة موافق	6	13,6	13,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة المكلف نشاط بتوقيف الجبانية الإدارة تسمح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	4	9,1	9,1	9,1
موافق غير	5	11,4	11,4	20,5
محاييد	11	25,0	25,0	45,5
موافق	19	43,2	43,2	88,6
بشدة موافق	5	11,4	11,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

بالضريبة للمكلف توقيف إجراءات الجبانية الإدارة تبسط

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	5	11,4	11,4	11,4
موافق غير	8	18,2	18,2	29,5
محاييد	9	20,5	20,5	50,0
موافق	17	38,6	38,6	88,6
بشدة موافق	5	11,4	11,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

تتشر الإدارة الجبانية عبر موقعها الإلكتروني كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تهتم بالمكلف بالضريبة	Corrélation de Pearson	,801**	,455**	,498**	,817**	1	,252	,429**	,361*	,316*	,556**	,548**	,417**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,001	,000		,099	,004	,016	,037	,000	,000	,005
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
تزداد الإدارة الجبانية عبر موقعها الإلكتروني للمكلف بالضريبة	Corrélation de Pearson	,537**	,211	,195	,261	,252	1	,568**	,399**	,227	,334*	,252	-,049
	Sig. (bilatérale)	,000	,170	,204	,087	,099		,000	,007	,138	,027	,099	,752
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
تحدد الإدارة الجبانية عبر موقعها الإلكتروني الموقع الجغرافي للمديرية العامة للضرائب	Corrélation de Pearson	,651**	,143	,353**	,199	,429**	,568**	1	,776**	,286	,157	,129	,072
	Sig. (bilatérale)	,000	,354	,019	,194	,004	,000		,000	,060	,310	,404	,642
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
تسمح الإدارة الجبانية عبر موقعها الإلكتروني بفضل خريطة جوجل تحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات google maps.	Corrélation de Pearson	,655**	,253	,389**	,207	,361*	,399**	,776**	1	,320*	,175	,201	,075
	Sig. (bilatérale)	,000	,098	,009	,177	,016	,007	,000		,034	,255	,190	,630
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
توفر الإدارة الجبانية عبر موقعها الإلكتروني تفاصيل الاتصال بجميع هياكل التابعة للمديرية العامة لـضرائب من العناوين وأرقام الهاتف والفاكس	Corrélation de Pearson	,537**	,126	,277	,481**	,316*	,227	,286	,320*	1	,319*	,316*	,075
	Sig. (bilatérale)	,000	,415	,069	,001	,037	,138	,060	,034		,035	,037	,628
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
تتشر الإدارة	Corrélation de	,627**	,489**	,401**	,498**	,556**	,334*	,157	,175	,319*	1	,620**	,108

الإدارة الجبائية	de Pearson												
عبر موقعها الإلكتروني	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,007	,001	,000	,027	,310	,255	,035		,000	,485
نختلف الوثائق التي نحتاجها المكلف بالضريبة	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
تسمح الإدارة الجبائية	Corrélation de Pearson	,671**	,488**	,591**	,445**	,548**	,252	,129	,201	,316*	,620**	1	,301*
عبر موقعها الإلكتروني	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,002	,000	,099	,404	,190	,037	,000		,047
بتحميل مختلف الوثائق التي نحتاجها المكلف بالضريبة	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
تسمح الإدارة الجبائية عن	Corrélation de Pearson	,417**	,253	,319*	,301*	,417**	-,049	,072	,075	,075	,108	,301*	1
موقعها بتعبئة الوثائق التي نحتاجها المكلف بالضريبة	Sig. (bilatérale)	,005	,097	,035	,047	,005	,752	,642	,630	,628	,485	,047	
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
I	ملخص الدارسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ - ب	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للدارسة
05	تمهد
27-06	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
12-06	المطلب الأول: ماهية عصنة الإدارة الجبائية
25-12	المطلب الثاني: محتوى عصنة الإدارة الجبائية
27-26	المطلب الثالث: تكنولوجيايات الإعلام والاتصال المستغلة في عصنة الإدارة الجبائية
35-28	المبحث الثاني: الدارسات السابقة
30-28	المطلب الأول: الرسائل الجامعية باللغة العربية
33-31	المطلب الثاني: المقالات العلمية باللغة العربية
35-34	المطلب الثالث: الدارسات السابقة باللغة الأجنبية
36	خلاصة الفصل الأول

	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
38	تمهيد
44-39	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة
41-39	المطلب الأول: بناء أداة الاستبيان
42-41	المطلب الثاني: هيكل الاستبيان والاختبارات المستخدمة في الدراسة
71-44	المبحث الثاني: تحليل النتائج
47-44	المطلب الأول: درجة صدق وثبات الاستبيان
52-47	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة
67-53	المطلب الثالث: عرض تحليلي لمحاور الدراسة
68	خلاصة الفصل الثاني
	خاتمة

