الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة –

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

رقم المذكرة:...../2017

مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي

–دراسة حالة المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة–

مذكرة أعدت إستكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: محاسبة، مراقبة وتدقيق

إعداد الطالبة:

- **إيناس سعيود**

تحت إشراف:

الدكتور: خيرالدين بلعز

لجنة المناقشة:

إسم ولقب الأستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ. كمال رماش	أستاذ مساعد – أ –	جامعة 20 أوت 1955 –سكيكدة–	رئيسا
د. خيرالدين بلعز	أستاذ محاضر – ب–	جامعة 20 أوت 1955 –سكيكدة–	مشرفا ومقررا
أ. فوزي إينال	أستاذ مساعد – أ –	جامعة 20 أوت 1955 –سكيكدة–	ممتحنا

السنة الجامعية: 2017/2016

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة –

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

رقم المذكرة:...../2017

مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي

–دراسة حالة المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة–

مذكرة أعدت إستكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: محاسبة، مراقبة وتدقيق

إعداد الطالبة:

- **إيناس سعيود**

تحت إشراف:

الدكتور: خيرالدين بلعز

لجنة المناقشة:

إسم ولقب الأستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ. كمال رماش	أستاذ مساعد – أ –	جامعة 20 أوت 1955 –سكيكدة–	رئيسا
د. خيرالدين بلعز	أستاذ محاضر – ب–	جامعة 20 أوت 1955 –سكيكدة–	مشرفا ومقررا
أ. فوزي إينال	أستاذ مساعد – أ –	جامعة 20 أوت 1955 –سكيكدة–	ممتحنا

السنة الجامعية: 2017/2016

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشكر والتقدير

بداية نتقدم بشكرنا الى الله سبحانه وتعالى الذي منحنا القوة والصبر في انجاز هذا العمل المتواضع ؛

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي المشرف الدكتور **"بلعز خيرالدين"** لقبوله الإشراف على هاته المذكرة ، وعلى المجهودات التي بدلها من أجلنا وعلى النصائح والإرشادات العظيمة التي كانت سندا وعونا في إنجاز هذا البحث ، تمنياتي له بالتوفيق ؛

كما نتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة المذكرة ، فلهم منا كل التقدير ؛

كما نتقدم بالشكر لموظفي المديرية الولائية للضرائب الذي لم يبخل علينا بالنصائح القيمة ؛

كما لا يفوتنا أن نتقدم بشكرنا الخالص مع فائق التقدير والاحترام إلى جميع الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم جزاهم الله خيرا ، خاصة الأستاذ مقيطع والأستاذ رماش ؛

نشكر جميع من كان بمثابة الدعم المعنوي لإتمام هذا العمل ولكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل واجتهد معنا بكل اخلاص.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الإهداء

الحمد لله له الثناء والفضل رب العالمين إذ جعل ذكره قرة للمؤمنين والصلاة والسلام على رسوله الصادق الأمين

أهدي ثمرة جهدي إلى:

إلى أعز ما املك وأغلى ما وهبه الله لي في هذه الدنيا

إلى ولي نعمتي ومرشدي إلى طريق النور والذي لا أنسى فضله ما حييت إلى رمز قوتي وفخري إلى سندي في الحياة أبي حفظه الله لي وأطال في عمره ؛

إلى من جعل الله تحت أقدامها الجنة روح القلب رمز الصبر والعطاء إلى الحبيبة الغالية فيض الحنان ومنبع الرحمة والقلب الواسع أمي أطال الله في عمرها وحفظها وأدامها لي ؛

إلى أغلى ما أملك في الحياة ودافعي للوصول إلى هذا المستوى ؛

إلى أخي وأخواتي منبع إلهامي وابتسامتي ؛

إلى جميع صديقاتي وأحبتي ، وجميع زملاء الدراسة ، تخصص محاسبة مراقبة وتدقيق دفعة 2017

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الفهرس

المحتويات	الصفحة
ورقة بيضاء	
غلاف داخلي	
تشكرات	
إهداء	
فهرس المحتويات	V -V
فهرس الجداول	V
فهرس الأشكال	V
فهرس الملاحق	V
قائمة المختصرات	V
المقدمة العامة	أ–د
الفصل الأول: نظرة بانورامية حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال وإستخداماتها في الإدارة العمومية	39–2
تمهيد	2
المبحث الأول: أدبيات عامة حول المعلومات و الاتصال	**2**
المطلب الأول: مفهوم المعلومات خصائصها و أهميتها	2
المطلب الثاني: تصنيف المعلومات ومصادرها	6
المطلب الثالث: مفهوم الاتصال، عناصره، خصائصه وأهميته	7
المطلب الرابع :وسائل الاتصال أنماطه	12
المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	**16**
المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خصائصه وأهميته	16
المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	19
المطلب الثالث: مزايا وعيوب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	19
المطلب الرابع : مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	21
المبحث الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية	**24**
المطلب الأول: أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية	24

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية	25
المطلب الثالث: الإدارة الالكترونية للخدمات العمومية في الجزائر	28
المطلب الرابع: تجارب رائدة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الالكترونية	34
خلاصة الفصل	37
الفصل الثاني: التحصيل الضريبي ونظام المعلومات الجبائي	**69-38**
تمهيد	39
المبحث الاول : الإطار النظري للتحصيل الجبائي	**40**
المطلب الأول: مفهوم التحصيل الجبائي وأهميته	40
المطلب الثاني: مكانة التحصيل الجبائي في الاقتصاد الجزائري	41
المطلب الثالث: قواعد وطرق التحصيل الجبائي	42
المطلب الرابع :محددات التحصيل الجبائي	46
المبحث الثاني: مصادر التحصيل الجبائي للإيرادات العادية في الجزائر	**49**
المطلب الاول: الضريبة على الدخل الاجمالي	49
المطلب الثاني: الضريبة على أرباح الشركات	51
المطلب الثالث: الرسم على القيمة المضافة	53
المطلب الرابع: الرسوم ذات الأثر المماثل	56
المبحث الثالث: نظام المعلومات الجبائي وإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التحصيل الجبائي	**61**
المطلب الأول: نظام المعلومات أهميته ومكوناته	61
المطلب الثاني: نظام المعلومات الجبائي	63
المطلب الثالث: إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التحصيل الجبائي: تجارب دول في الإنتقال إلى الجبائية الإلكترونية	65
خلاصة الفصل	69
الفصل الثالث: إمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي لدى المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة – دراسة ميدانية –	**103-70**
تمهيد	71
المبحث الأول: المصالح الخارجية للضرائب في النظام الجبائي الجزائري	**72**
المطلب الاول نظرة عامة للمصالح الخارجية للضرائب	72
المطلب الثاني: المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة	75

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الثاني: التحصيل الجبائي وتكنولوجيا المعلومات والإتصال لدى المصالح الخارجية للضرائب	**82**
المطلب الأول: التحصيل الجبائي لدى مصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة	82
المطلب الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجبائية: نظام المعلومات الجديد خطوة نحو الجباية الإلكترونية	88
المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمهام الادارة الجبائية	91
المبحث الثالث: دراسة إمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي لدى المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة	**93**
المطلب الأول: منهجية الدراسة	93
المطلب الثاني: تحليل بيانات الدراسة وإختبار الفرضيات	96
خاتمة عامة	105
قائمة المراجع	111
قائمة الملاحق	117

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-2)	نسب الضريبة على الأملاك	59
(1-3)	قيمة التحصيل الجبائي لسنة 2016 (مليار دينار جزائري)	85
(2-3)	توزيع التحصيل الجباية العادية من حيث الضرائب والرسوم لسنة 2016 (مليار دينار جزائري)	86
(3-3)	الايرادات الجبائية لولاية سكيكدة خلال سنة 2015-2016 مليار دينار جزائري	87
(4-3)	توزيع الايرادات الجبائية لولاية سكيكدة حسب نوع الضريبة خلال سنة 2016- 2015 مليار دينار جزائري	87
(5-3)	معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة	96
(6-3)	إختبار One Sample Kolmogorov-Smirnov لتوزيع المشاهدات	97
(7-3)	الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الاول من المتغير الأول	97
(8-3)	الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الثاني من المتغير الأول	98
(9-3)	الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الثالث من المتغير الأول	98
(10-3)	الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الأول من المتغير الثاني	99
(11-3)	الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الثاني من المتغير الثاني	99
(12-3)	الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الثالث من المتغير الثاني	100
(13-3)	إختبار الفرضية الرئيسية	101
(14-3)	إختبار الفرضية الفرعية الأولى	101
(15-3)	إختبار الفرضية الفرعية الثانية	102
(16-3)	إختبار الفرضية الفرعية الثالثة	103

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	العلاقة بين البيانات والمعلومات	4
(2-1)	العلاقة بين البيانات المعلومات و المعرفة	4
(3-1)	عناصر عملية الاتصال	10
(4-1)	التقارب التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال	17
(5-1)	مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	23
(6-1)	أبعاد ومراحل الإدارة الإلكترونية	28
(1-2)	نظام المعلومات	62
(1-3)	الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب لولاية سكيكدة	77
(2-3)	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب	80
(3-3)	الهيكل التنظيمي للمركز الجواري للضرائب	81

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	تصريح بالوجود	118
02	تصريح برقم الأعمال التقديري للضريبة الجزافية الوحيدة	119
03	إشعار بالتسوية الجبائية	120
04	الورد الفردي	121
05	التصريح بالضريبة على أرباح الشركات	123
06	إنذار للمكلف بالضريبة	127
07	إشعار بالدفع	131
08	إنذار قبل المتابعة	132
09	المتابعة الجبرية للتحصيل الدين (المادة 156)	133
10	إستمارة المقابلة	139
11	إستمارة إستبيان	140

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة المختصرات

الإختصار	المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الأجنبية
TVA	الرسم على القيمة المضافة	taxe sur la valeur ajoutée
IBS	الضريبة على أرباح الشركات	Impôt sur les bénéfices des sociétés
IRG	الضريبة على الدخل الإجمالي	'impôt sur le revenu global
TAP	الرسم على النشاط المهني	La taxe sur l'activité professionnelle
TI	تكنولوجيا المعلومات	technologie de l'information
TC	تكنولوجيا الإتصال	technologie de communication
TIC	تكنولوجيا المعلومات والإتصال	Technologies de l'information et de la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمة عامة

تمهيد:

تلعب تكنولوجيا المعلومات والإتصال دورا هاما في رفع من كفاءة المهام والأنشطة سواء للمؤسسات الإقتصادية أو للإدارات العمومية الخدمية وذلك من خلال تقليص الجهد والوقت وكذا تخفيض التكاليف، وتحسين نوعية وجودة السلع والخدمات المقدمة، فإدماج هذه التكنولوجيات في الأنشطة التجارية ساهم في بروز ما يسمى بـ"إدارة الأعمال الإلكترونية" مثل: التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، كما أن إستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المؤسسات والإدارات الحكومية ذات الطابع الخدمي أدى إلى ظهور ما يطلق عليه بـ"الحكومة الإلكترونية".

وكغيرها من الدول النامية ففكرة إنشاء ما يعرف بالحكومة الإلكترونية في الجزائر جاءت متأخرة مقارنة ببعض الدول الأخرى، حيث بدأت تظهر حتمية الإنتقال إلى الإدارة الإلكترونية مع إتساع الفجوة التكنولوجية بين الدول النامية والمتقدمة عموما والمؤسسات الخاصة والإدارات العمومية، ورغم أن عملية الإنتقال إلى الإدارة الإلكترونية في الجزائر تسير بخطوات بطيئة إلا أن هناك تفاوت في تطبيقها بين القطاعات المختلفة.

ولقد بدأت تظهر الملامح الأولى لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة العمومية في الجزائر من خلال إمكانية تحميل بعض الاستمارات وملئها إلكترونيا، وحجز مواعيد، والإدارة الجبائية هي الاخرى عملت على تحسين نظامها للمعلومات وإنشاء مرجع نوعية الخدمة وكذا توفير الوثائق وجعلها قابلة للتحميل، وإنشاء رقم التعريف الجبائي، بالإضافة إلى تزويد مختلف مديرياتها ومراكزها بالشبكات وأجهزة الإعلام الألي، تمهيدا للإنتقال نحو الجبائية الإلكترونية، خاصة وأن النظام الضريبي عرف موجة من الإصلاحات هدفت لتحسين الخدمات وكذا رفع حصيلة الإيرادات الجبائية؛

وأمام ضعف نسبة التحصيل الجبائي في الجزائر لا تتجاوز 15 بالمائة وهي جد ضعيفة مقارنة ببعض الدول التي لها نفس خصائص الإقتصاد الجزائري – دول متوسطة الدخل – حيث تمثل 25 بالمائة من إجمالي الناتج المحلي، فتحصيل الرسم على القيمة المضافة مثلا لا يتجاوز 5 بالمائة من الناتج المحلي فحين يمثل أكثر من 15 بالمائة في بعض الدول الأخرى، كما أن إرتفاع التداولات التجارية خارج المجال الرسمي وبعيدا عن أليات الرقابة وبروز السوق الموازية أين تفوق القيم المتداولة 3500 مليار دينار جزائري، وتسجيل مصالح الضرائب لأكثر من 800 حالة تهرب وغش ضريبي، وتراجع الجباية البترولية بسبب إنهيار أسعار النفط وكذا الإرتفاع في حجم النفقات العمومية وتأكل جزء كبير من صندوق ضبط الإيرادات الموجه في الأساس لتغطية العجز في الميزانية العامة، خاصة إذ علمنا أن الحكومة من خلال نموذج الإقتصادي الجديد تهدف إلى تغطية النفقات من خلال إيراداتها بعيدا عن صندوق ضبط الإيرادات، كان لزاما على الإدارة الجبائية تحسين عملية التحصيل الضريبي سواء من حيث إعادة جدولة الديون الجبائية، تخفيض غرامات التأخير، والرفع في بعض الرسوم، زيادة الوعي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

للمكلف بالضريبة، بالإضافة إلى العمل على تعميم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإنتقال إلى التحصيل الجبائي الإلكتروني من خلال توفير أليات للتصريح والدفع عند بعد.

ولقد بدأت تجربة الإنتقال إلى الضريبة الإلكترونية من خلال دخولها حيز النفاذ لدى مديرية كبريات المؤسسات التي توفر أكثر 50 بالمائة من الإيرادات العادية، على أن تتوسع تدريجيا لتشمل جميع المراكز مع نهاية سنة 2018.

الإشكالية:

على ضوء ما تقدمنا به سابقا يمكننا أن نبرز إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

- **كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي لدى المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة؟**

الأسئلة الفرعية:

ويتفرع عن الإشكالية الرئيسية جملة من الأسئلة الفرعية التي يمكن أن نقدمها في التالي:

- كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين كفاءة التحصيل الجبائي؟
- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في تعزيز فعالية ونجاعة عملية التحصيل الجبائي؟
- كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إضفاء الشفافية على عملية التحصيل الجبائي؟

الفرضية:

وللإجابة على التساؤلات السابقة ولمعالجة الموضوع بصفة دقيقة قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالي:

- يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي من خلال رفع من كفاءة أداء عملية التحصيل وجعل مهام الإدارة الجبائية أكثر فعالية، بالإضافة إلى إضفاء بعد الشفافية في التعامل مع المكلفين بالضريبة.

بالإضافة إلى الفرضية الرئيسة قمنا بصياغة الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأول: يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين كفاءة التحصيل الجبائي عن طريق ترشيد إستخدام الموارد، وتقليص الجهد، التكلفة والوقت بالإضافة إلى التحكم الأفضل في العمليات الجبائية والوصول الدقيق للمعلومة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفرضية الفرعية الثانية: يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في تعزيز فعالية ونجاعة عملية التحصيل الجبائي عن طريق تخفيف من المهام عن الأعوان الجبائيين، ونزع صفة المادية في التعامل مع المكلف بالضريبة وتحسين العلاقة معه.

الفرضية الفرعية الثالثة: يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إضفاء الشفافية لعملية التحصيل الجبائي عن طريق تقليص الشكاوي ومعالجتها بسرعة، مكافحة كل مظاهر الغش والتحايل والقضاء على الرشوة ومحاربة الإقتصاد الغير رسمي.

أهداف الدراسة:

يمكننا أن نوجز أهم أهداف هذه الدراسة في:

- تقديم نظرة عن أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الحياة الإقتصادية سواء بالنسبة للمؤسسات الإقتصادية أو الإدارات العمومية؛
- عرض نماذج عن تطبيق تكتنولوجيا المعلومات والإتصال في بعض القطاعات وكذا تجارب دول في الإنتقال للحكومة الإلكترونية؛
- التطرق لمكانة التحصيل الجبائي في الإدارة الضريبية؛
- تقديم خبرات لبعض الدول في تطبيق الجبائية الإلكترونية؛
- تسليط الضوء على واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة؛
- عرض إمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي.

أهمية الدراسة:

تستمد أهمية الدراسة من الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وكذا مكانة التحصيل الجبائي في إقتصاديات الدول، حيث أن هذه الدراسة تسلط الضوء على أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارات العمومية وإسقاط هذه الإستخدامات على الإدارة الجبائية، كما تحاول دراستنا إثراء النقاش حول مدى فعالية وكفاءة إدماج تكنولوجيا المعلومات والإتصال في عملية التحصيل الجبائي.

دوافع إختيار موضوع الدراسة:

بالإضافة إلى أسباب الشخصية التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع، هنالك العديد من الأسباب الموضوعية يمكن ذكرها في التالي:

- الرغبة في مواصلة البحث في نفس موضوع تقرير التربص؛

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- قلة المراجع التي تتطرق لإستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الجزائر؛
- موضوع الدراسة حديث ولم يسبق تناوله سابقا وكذا وجود أدبيات مرجعية مكنتنا من بناء الموضوع؛
- التأخير الكبير في إدماج تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارات العمومية مقارنة مع بعض الدول الأخرى؛
- شروع المديرية العامة للضرائب في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في بعض المديريات والمراكز.

حدود الدراسة:

نظر لضيق الوقت قمنا بإسقاط دراستنا على المصالح الخارجية لولاية سكيكدة، من خلال إجراء الدراسة الميدانية في المديرية الولائية للضرائب، مركز الضرائب وكذا المركز الجواري للضرائب لعزابة – نظرا لعدم دخول باقي المراكز الخدمة بعد –، أما عن الحدود الزمنية فقد بدأت الدراسة منذ فيفري 2017 إلى غاية نهاية ماي 2017.

منهج وأدوات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية وإثبات صحة أو نفي الفرضيات إتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، من خلال التطرق إلى عرض المفاهيم والأدبيات المرتبطة بموضوع الدراسة وكذا تحليل الإحصائيات المتعلقة بالتحصيل الجبائي، أما عن أدوات الدراسة المستخدمة، بالإضافة إلى البحث المكتبي الذي مكننا من الوصول لمختلف المصادر التي تتناول عناصر الدراسة، إعتمدنا على أداة الملاحظة من خلال رصد طرق وخطوات التحصيل، كما إعتمدنا على المقابلة حيث تم إجراء مقابلات مع المدراء الفرعين على مستوى المديرية الولائية للضرائب، بالإضافة إلى إستمارة إستبيان وزعت على الأعوان الجبائيين على مستوى المديرية الولائية للضرائب، مركز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب.

الدراسات السابقة:

أولا: الدراسات باللغة العربية

- **دراسة هيثم علي محمد العنبكي (2009)** [1]: تعد الحصيلة الضريبية مقياسا لنجاح أدوات الضريبة المستعملة في أي نظام ضريبي اذ أنها نتاجه النهائي الذي يسهم في تغطية النفقات العامة التي تهدف الى تحقيق التنمية والرفاهية عليه يجب الرجوع بين فترة وأخرى لتعديل

[1] هيثم علي محمد العنبكي، **دور تقنية الحاسوب في رفع الحصيلة الضريبية في العراق**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 21، 2009، ص ص:195 – 212.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

اجراءات تحصيل الضرائب وخصوصا عند ظهور الحاجة الى مصادر للأموال و ضمانا لتوفيرها بالشكل المطلوب ولما اظهرته تقنية الحاسوب من نتائج باهرة في جميع المجالات أصبح ومن الضروري أن يكون لهذه التقنية الاثر الاكثر وضوحا في رفع الحصيلة الضريبية لإنجاح اهداف العمل الضريبي من جهة ولتحقيق الاهداف التي يصبو لها كل بلد، ولكي يكون النظام الضريبي مواكبا لمسيرة باقي الانظمة الضريبية التي تطبق في الدول الاخرى وخصوصا ذات الاقتصاديات التي تقترب من اقتصادياتنا في الوقت الحاضر، حيث تناولت هذه الدراسة أثر إستعمال تقنية الحاسوب على الجباية الضريبية في رفع حصيلة الضرائب في العراق، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالي:

- ✓ لازالت اجراءات التحاسب الضريبي تعاني من فقرها الى تقنية الحاسوب وعلى الاخص فيما يخص الجباية الضريبية.
- ✓ لم تعد التشريعات الضريبية والمالية تتماشى مع السياسة الاقتصادية المالية للبلاد من الناحية التشريعية والفنية.
- ✓ افتقار الهيئة العامة للضرائب الى قسم لنظم المعلومات الضريبية، لأهمية الموضوع، تكون واجباته تخطيط وتصميم هذه النظم.

- **دراسة علاء سعيد حسين سعد (2014)** [1]: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الثغرات في نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية التي تساعد على انتشار ظاهرة التهرب الضريبي وابراز التحديات التي تواجه موظفي الجهاز الضريبي في كشف التهرب الضريبي في الشركات التي تستخدم نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية، ولقد قام الباحث بتقديم إستمارة إستبيان للمحاسبين الموظفين في الإدارات الضريبية ومكاتب المحاسبية حيث تم توزيع 121 استبانة على الموظفين تم استرداد 104 منها و54 استبانة على مكاتب المحاسبة تم استردادها بالكامل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: كشفت الدراسة أن نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية يوجد بها ثغرات قد يستخدمها البعض لتنفيذ التهرب الضريبي. كما كشفت الدراسة أن الموظفين في الدوائر الضريبية لايقومون بإجراءات فحص مهنية لنظم المعلومات المحاسبية التي تستخدمها الشركات، كما بينت الدراسة انه لايوجد نظام رقابي داخلي في الدوائر الضريبية يؤدي الى تحسين أداء الموظفين.

[1] علاء سعيد حسين سعد، **تقييم دور نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي**، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2014.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **دراسة وشان أحمد، بلعزوز بن علي (2017)** [1]: وهو عبارة عن مقال منشور في مجلة الدراسات الاكاديمية تحت عنوان "الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة وتطوير الإدارة الضريبية" فلقد شكلت الإصلاحات الضريبية التي شرع فيها مع مطلع التسعينات خطوة هامة نحو تبسيط النظام الضريبي وعصرنة الإدارة لمواكبة ثورة المعلومات والإتصال في ظل الانفتاح الاقتصادي، ومن أجل إحلال الجباية العادية محل الجباية البترولية كمصدر أساسي لتمويل الميزانية العامة للدولة، ولقد عملت الجزائر على إصلاح النظام الجبائي من خلال إنشاء هياكل جديدة وتعميم منظومة الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ربط مصالحها بالشبكات لتسهيل عملها، و تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة، كل هذه الإجراءات تهدف في مجملها الوصول إلى نظام ضريبي فعال وإدارة عصرية لتوسيع الوعاء الضريبي، تخفيف العبء على المكلفين وتحقيق النجاعة في التحصيل لزيادة ايرادات الجباية العادية وإحلالها محل الجباية البترولية وكذلك تحسين الخدمة العمومية.

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

- **دراسة M. DEČMAN, J. STARE, M. KLUN (2010)** [2]: لقد إتجهت بعض الدول نحو تطبيق إصلاحات هامة في إقتصادياتها، حيث مست بالدرجة الاولى إصلاحات تنظيمية كان الغرض منها هو تحسين أداء المؤسسات والإدارات العمومية، وذلك بهدف الحد من الأعباء الإدارية وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والإتصال إحدى الأدوات التي تسمح بتحقيق ذلك الهدف، ولقد عرضت هذه الورقة البحثية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل تحسين الإجراءات الحكومية وأثرها من حيث التكلفة، حيث ركزت الدراسة على الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل تبسيط الإجراءات الجبائية، غير أن نتائج الدراسة أظهرت أن تكلفة إستخدام هذه التكنولوجيا أكبر من وفورات التكاليف، سواء للإدارة الضريبية أو المكلف بالضريبة، غير أن هناك إيجابيات غير مادية كتبسيط الإجراءات، تحسين العلاقة مع المكلف بالضريبة.
- **دراسة Y. Julius Chatama (2013)** [3]: لقد حاول الباحث من خلال هذه الدراسة التي حملت عنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الضرائب: حالة قسم دافعي الضرائب الكبيرة بتنزانيا، دراسة كيفية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحديث الإجراءات

---

[1] وشان أحمد، بلعزوز بن علي، **الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة وتطوير الإدارة الضريبية**، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية أ/ قسم العلوم الإقتصادية والقانونية، جامعة الشلف، العدد 17 – جانفي 2017، ص ص: 67 – 74 .

[2] Mitja DEČMAN, Janez STARE, Maja KLUN, **E-GOVERNMENT AND COST-EFFECTIVENESS: E-TAXATION IN SLOVENIA**, Transylvanian Review of Administrative Sciences, No. 31E/2010 pp. 48-57.

[3] Yuda Julius Chatama, **The impact of ICT on Taxation: the case of Large Taxpayer Department of Tanzania Revenue Authority**, Developing Country Studies journal, vol 3, No.2, 2013, pp 91-102.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الضريبية وتحسين التحصيل الجبائي، ولقد إعتمدت الإدارة الجبائية في تنزانيا على تكنولوجيا المعلومات والإتصال منذ سنة 2001 لتسهيل الوصول إلى المعلومة وتقليل التكاليف، والحد من التهرب الضريبي، ومن بين أهم نتائج الدراسة إرتفاع التحصيل الجبائي من 23 بالمائة سنة 2002 إلى 41 بالمائة سنة 2009، كما أن عينة الدراسة إتفقت على أنه منذ بداية إستخدام هذه التكنولوجيا تقلصت مدة الرد والإستجابة للأعوان الجبائيين، وعززت مهام الإدارة الضريبية.

- **دراسة R. K. Githinji, M. Mwaniki, K. J. Kirwa, S. M. Mutongwa (2014)**[1]: وهي مقال منشور في المجلة الدولية للدارسات الأكاديمية في إدارة الأعمال والعلوم الإجتماعية، وجاءت موسومة "أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحصيل الإيرادات في المقاطعات الكينية" فحسب هذه الدراسة فالإيرادات الجبائية في كينيا ضعيفة نسبيا وبالتالي تئثر على تقديم الخدمات العمومية، ولقد هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد طريقة لتعزيز تعبئة الموارد العامة من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال، ولقد تطرق الباحث في دراسته إلى نظريات المفسرة للنظم المعلومات من خلال: نظرية نموذج قبول التكنولوجيا، نظرية موحدة للقبول والاستخدام، نظرية العمل المنطقي، نظرية السلوك المخطط، نظرية القبول الفني، نظرية الوكالة، نظريات التحكم والنظريات الثقافية.
- **دراسة A. O. Efunboade (2014)** [2]: لقد كشفت هذه الدراسة ما مدى فائدة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في العمليات الأساسية للإدارة الجبائية، حيث بينت هذه الدراسة مكانة تكنولوجيا المعلومات في تحسين التحصيل الجبائي، من خلال ضمان الإمتثال، حيث تمكن البنية التحيتة لهذه التكنولوجيا من دفع الضرائب في أي وقت وأي مكان، غير أن هذه التكنولوجيا تواجه العديد من الصعوبات في دولة مثل نيجيريا، خاصة عدم وجود تمويل كافي لإنشاء البنية التحتية، الصيانة الدورية لهذه التكنولوجيات، بالإضافة إلى ضرورة تكوين الأعوان الجبائيين.
- **دراسة Mitja Decman و Maja Klun (2015)** [3]: وحملت هذه الدراسة عنوان "تأثير نظام المعلومات على فرض الضرائب: دراسة حالة مستخدمي نظام التحصيل الإلكتروني" وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة إحدى نظم المعلومات المستخدمة في الإدارة الجبائية بسلوفينا والتي تعتمد على التحصيل الإلكتروني، وتأثير مجموعة من العوامل عليها: كتدريب المستخدمين على كيفية

[1] R. K. Githinji, M. Mwaniki, K. J. Kirwa, S. M. Mutongwa, **Information and Communication Technology (ICT) on Revenue Collection by Kenyan Counties**, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, November 2014, Vol. 4, No. 11, pp: 238-260.

[2] AYODEJI OYEYINKA EFUNBOADE, **Impact of ICT on Tax Administration in Nigeria**, Computer Engineering and Intelligent Systems, Vol.5, No.8, 2014, pp: 26-29.

[3] Dečman. M, Klun. M, **"The Impact of Information Systems on Taxation: A Case of Users' Experience With an e-Recovery Information System**", The Electronic Journal of e-Government, Volume 13, Issue 2, 2015, pp 110-93.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الإستعمال، دعم وتوثيق المستخدمين للنظام، سهولة وسرعة الإستخدام، وقد قاما الباحثين بدراسة تجريبية على 170 فرد، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن نظام التحصيل الإلكتروني e-Recovery System يحظى بالقبول الواسع وجد مفيد بالنسبة لأفراد عينة الدراسة، وقد كانت نتائج المؤشرات فوق المتوسط غير أنهم أكدوا على عدم كفاية التدريب، كما توصلت الدراسة إلى أن المهام المرتبطة بالتحصيل أصبحت تتم بشرعة بفضل هذا النظام، غير أن سلبياته تمثلت في فشله في بعض الأحيان وصعوبة وصول النظام للشبكة.

تقسيم الدراسة:

لقد قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، فصلين تطرقنا فيه للجوانب النظرية للدراسة وفصل تطبيقي قمنا فيه بإسقاط موضوع الدراسة على ولاية سكيكدة.

ففي الفصل الأول الموسوم بـ"نظرة بانورامية حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال وإستخداماتها في الإدارة العمومية، قمنا بتسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال التطرق إلى لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال، خصائصها ومكوناتها، وكذا إستخدامات هذه التكنولوجيات في الإدارة العمومية، من خلال عرض إيجابياتها وسلبياتها، عرض بعض التطبيقات في قطاعات معينة، بالإضافة إلى تقديم تجارب بعض الدول.

أما في الفصل الثاني الذي حمل عنوان "التحصيل الضريبي ونظام المعلومات الجبائي" فقد تم تخصيصها لعرض بعض الأدبيات المتعلقة بالتحصيل الجبائي، من خلال التطرق لمفهومه، أهميته وكذا طرق وأليات التحصيل، كما تم تخصيص مبحث لعرض مصادر التحصيل الجبائي للإيرادات العادية في الجزائر وذلك بالتطرق لأهم الضرائب والرسوم، كما تم التطرق لنظام المعلومات الجبائي وكذا تجارب بعض الدول في الإنتقال من الجباية التقليدية إلى الجبائية الإلكترونية.

وفي الفصل الثالث فتم تخصيصه لدراسة ميدانية لإمكانية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التحصيل الجبائي وذلك بالتطرق لحالة المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفصل الأول

نظرة بانورامية حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال وإستخداماتها في الإدارة العمومية

تمهيد:

يشهد العالم تطورا هائلا على كافة الأصعدة، لاسيما في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أحدثتها وسائل الإتصال الحديثة التي باتت تغطي العالم بأسره خاصة الصناعات الإلكترونية المتطورة وإستخدام أجهزة الحاسوب في معالجة البيانات بسرعة ودقة والبرمجيات المتطورة والجاهزة وأصبحت تكنولوجيا المعلومات والإتصال تستخدم في المجالات الإدارية وتساعد المؤسسات للوصول إلى وضع أفضل و تحقيق نشاطها بشكل فعال.

ولقد خصصنا هذا الفصل لإستعراض المراجعة الأدبية لمفهوم المعلومات والإتصال وكذا التطرق إلى الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال التطرق إلى تعرف تكنولوجيا المعلومات والإتصال، خصائصها ومكوناتها، وتناولنا في الأخير إسقاط على إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة العمومية من خلال إبراز إيجابيات الإنتقال إلى الإدارة الإلكترونية وعرض تجارب دولية رائدة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الأول: أدبيات عامة حول المعلومات و الاتصال

يعتبر الإتصال أحد الوظائف والعمليات الإدارية الأساسية التي بدونها لا يتم إنجاز العمل، فأي قصور في الاتصالات يمكن أن يؤثر سلبا على مستوى أداء المؤسسات وبغرض الرفع من مستوى الأداء وكفاءة الأعمال إنتشر إستخدام الحاسوب في المجالات الإدارية وذلك لما له من ضرورة في تبادل المعلومات بكل دقة وأمان.

المطلب الأول: مفهوم المعلومات خصائصها و أهميتها

لقد أصبحت المعلومات تمثل المورد والعنصر الحيوي لضمان نشاط المؤسسة وإستمرارها باعتبارها منطلق الحاجة المعرفية، ذلك أن الحاجة للمعرفة تبقى المحور الرئيسي في مصير المؤسسات لأنها تشكل الرافد الذي يغذي الحاجات الأخرى لها.

الفرع الأول: تعريف المعلومات

توجد عدة تعريفات للمعلومة يمكن أن نورد أهمها في التالي:

تعرف المعلومات على أنها: "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد الذي يستقبلها والتي لها إما قيمة مدركة في الإستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها" [1]

كما تعرف أيضا بأنها: "عبارة عن مجموعة من حقائق، قياسات أو معطيات تأخذ في شكل صورة، حرف، رقم أو شكل، ويتم معالجتها ويمكن تخزينها، إسترجاعها وتشكيلها".[2]

وتعرف أيضا بأنها: "هي نتيجة عمليات تنظيم أو ترتيبا وجدولة أو تحويل البيانات إلى مجموعات مختارة بطريقة معينة مما يزيد من فهمها بالنسبة للمستفيد".[3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف المعلومات أنها ***عبارة عن بيانات يقوم النظام بمعالجتها من خلال عمليات الجمع، التبويب والتصنيف وهو ما يعطيها معنى تام يشجع إستخدامها في إتخاذ القرارات الإدارية.***

نلاحظ أن علاقة البيانات بالمعلومات هي علاقة ذات طبيعة دورية، حيث يتم تجميع وتشغيل البيانات للحصول على المعلومات وتستخدم هذه المعلومات في اتخاذ القرارات، تؤدي بدورها إلى تنفيذ مجموعة من الإجراءات التي تؤدي إلى مجموعة إضافية من البيانات يتم مرة أخرى تجميعها ومعالجتها للحصول على معلومات إضافية [4] والشكل الموالي يوضح هذه العلاقة.

---

[1] محمد أحمد حسان، **نظم المعلومات الإدارية**، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، 2008، ص 112

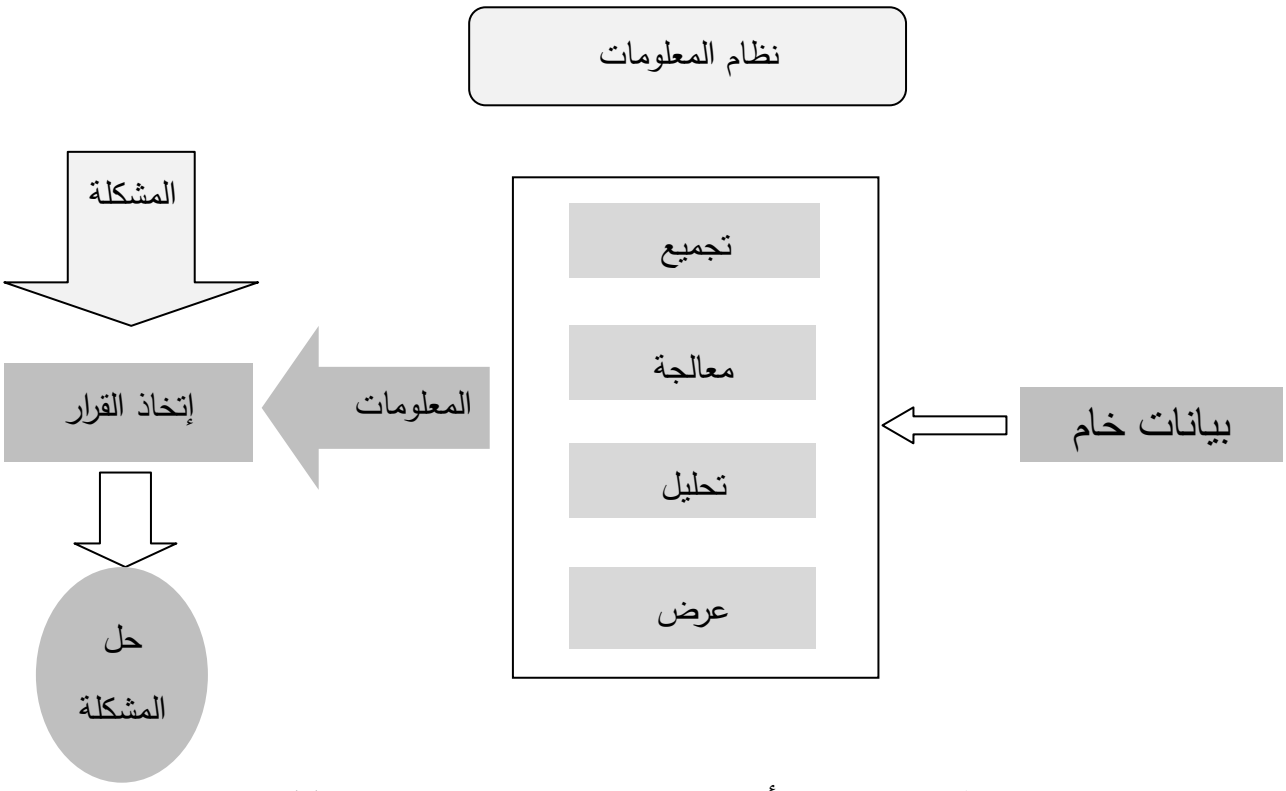
[2] محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 13

[3] أحمد فوزي ملوخية، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 43

[4] محمد الصيرفي، **نظم المعلومات الإدارية**، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005، ص127

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشكل رقم(1-1): العلاقة بين البيانات والمعلومات

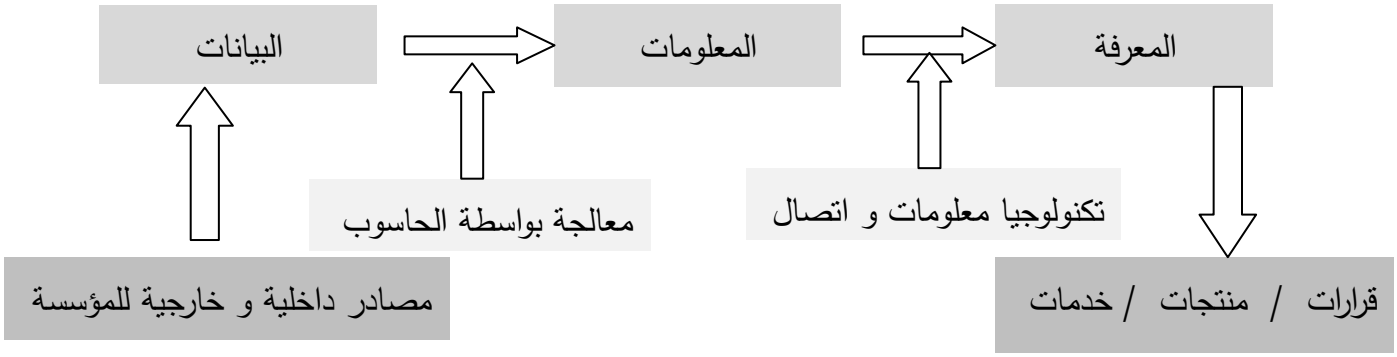


المصدر: محمد أحمد حسان، مرجع سبق ذكره، ص: 112

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن العلاقة بين البيانات والمعلومة هي نفسها تلك الموجودة بين المادة الخام والمنتج النهائي حيث أن نظم المعلومات تعمل على تشغيل البيانات وإعدادها وتحويلها من صورة لا يمكن معها إستخدامها إلى صورة يمكن إستخدامها.

نلاحظ أن مصطلح معلومات مرتبط أساسا بمصطلح البيانات من جهة والمعرفة من جهة أخرى كما يوضحه الشكل رقم 1-2

الشكل رقم (1-2): العلاقة بين البيانات المعلومات و المعرفة



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2005، ص:36

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن للبيانات المهمة بالنسبة للمؤسسة منبعين، أحدهما داخلي تعتمد فيه على مواردها البشرية والأخر خارجي مصدره البيئة الخارجية، لتصبا كلاهما في وعاء واحد هو الحاسوب من أجل تحليلها ومعالجتها لتصبح كمعلومة قابلة للإستخدام من طرف المؤسسة، وبتوظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال تتبلور المعلومات وتتدفق بشكل داخلي أو خارجي كمعرفة أنتجتها المؤسسة يمكن أن تكون عبارة عن قرارات إدارية، سلع أو خدمات.

و تتأثر المعلومات بمجموعة من العوامل أهمها:[1]

- ✓ **مجال البيانات Data Area** : كمية البيانات المستخدمة للوصول إلى المعلومات؛
- ✓ **المدى الزمني Time Range** : الوقت اللازم لتجميع البيانات؛
- ✓ **مستوى التفصيل Level of Detail** : الدرجة التي يتم بها توضيح المعلومات الناتجة عن البيانات، فالمعلومات التي تكون مفصلة جدا فهي تكون أقرب إلى البيانات التي تولدت عنها؛
- ✓ **المصادر Sources** : تتمثل في مصادر البيانات الداخلية وأخرى خارجية، فالأولى تتمثل في أنظمة معالجة الصفقات ومسوحات الموظف والمستهلك، أما المصادر الخارجية فواسعة بالنسبة للمؤسسة كوسائل الإتصالات المختلفة.

الفرع الثاني: خصائص المعلومات

تتميز المعلومات بمجموعة من الخصائص، ومن خلال التعاريف السابق يمكن إبراز أهمها فيما يلي:

- ✓ **الملائمة:** المعلومة الملائمة هي معلومة التي تتوفر عند الحاجة إليها؛
- ✓ **الدقة:** و تعني أن تكون المعلومة مجردة من أخطاء؛
- ✓ **الوقت:** و يعني أن تتوفر المعلومة وقت الحاجة إليها؛
- ✓ **البساطة:** تعني أن لا تتضمن المعلومة أي غموض وأن تكون بسيطة وواضحة؛
- ✓ **الشمولية:** ويقصد بالشمولية أن تكون المعلومة تامة تشمل جميع العناصر المهمة؛
- ✓ **المرونة:** قابلة للتغيير وإستخدامها لعدة أغراض؛
- ✓ **الموثوقية:** وهي المعلومة التي يمكن الإعتماد عليها لإتخاذ القرارات الصحيحة.

الفرع الثالث: أهمية المعلومات

تكتسي المعلومات أهمية بالغة في حياة الأفراد والمؤسسات وقد أصبحت من أهم موارد التي لا يمكن أن تستغني عنها المؤسسة في القيام بأعمالها ونشاطاتها وخاصة في هذا العنصر المليء بالمتغيرات السريعة في مختلف ميادين الحياة، ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات في النقاط التالية:[2]

---

[1] مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص:231.

[2] ربحي مصطفى عليان، **إقتصاد المعلومات**، الجامعة الأردنية، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص:108.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ إنسياب المعلومات بين مختلف الوظائف عن طريق الإتصالات الفعالة من شانه أن يرفع من مستوى أداء المؤسسة ككل؛
- ✓ تعتبر العنصر الأساسي في إتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات؛
- ✓ لها دور كبير في تطور العلوم والتكنولوجيا؛
- ✓ لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية، الاجتماعية والإدارية، الثقافية؛
- ✓ تساهم في بناء إستراتيجيات المعلومات على مستوى الوطني والدولي؛
- ✓ تساعد المعلومات في نقل الخبرات والتجارب وعلى حل المشكلات التي تواجه المجتمع والإستفادة من المعرفة المتاحة؛

المطلب الثاني: تصنيف المعلومات ومصادرها

تأتي المعلومات سواء كانت لعملية الاتصال أو لإتخاذ القرارات من مختلف التصنيفات والمصادر ونعني بها جميع الوسائل التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات للمستفيدين.

الفرع الأول: تصنيف المعلومات

هناك عدة تقسيمات للمعلومات نذكر منها ما يلي:

أولا: المعلومات الرسمية:

تعتبر المعلومات الرسمية هي المنتج الأول لنظام المعلومات الجيد وهي تشمل: [1]

- ✓ الاحتياجات الرقابية؛
- ✓ التشريعات الحكومية؛
- ✓ الإجراءات المحاسبية؛
- ✓ متطلبات الإتصال؛
- ✓ المتطلبات الثانوية؛
- ✓ ميزانيات المنظمة؛
- ✓ عمليات إتخاذ القرارات؛
- ✓ المتطلبات التخطيطية.

ثانيا: المعلومات الغير رسمية:

وتتمثل في الآراء والأفكار والخبرات الشخصية والشائعات وهذه المعلومات قد تتكامل مع المعلومات الرسمية وقد تستخدم كبديل للمعلومات الرسمية في حالة عدم توافرها، أما قيمة هذه المعلومات الغير رسمية فإنها تتوقف على المستفيد نفسه[2].

---

[1] محمد الصيرفي، **نظم المعلومات الإدارية**، مرجع سبق ذكره، ص:131.

[2] نفس المرجع السابق مباشرة، ص:132.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

و يلاحظ أنه يمكن تصنيف المعلومات أيضا على النحو التالي[1]:

- ✓ **معلومات إنجازية:** وهي التي تستخدم في إنجاز عمل أو مشروع مثل قرار شراء منتج جديد؛
- ✓ **معلومات إنمائية:** وهي المعلومات التي تستخدم في تطوير وتنمية القدرات في مجال العمل مثل: المعلومات التي يتلقاها المتدربون في الدورات التدريبية؛
- ✓ **معلومات تعليمية:** وهي المعلومات التي تحتاج إليها المنظمات التعليمية كالجامعات، المعاهد...؛
- ✓ **معلومات إنتاجية:** وهي المعلومات التي تستخدم في إجراء بحوث وتطوير وسائل الإنتاج.

الفرع الثاني: مصادر المعلومات

تتمثل مصادر المعلومات فيما يلي:[2]

أولا: مصادر داخلية: وهي تتكون من أشخاص مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم وهم أفراد من داخل المؤسسة يشغلون جهات داخلية حيث توفر هذه المصادر معلومات رسمية طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل وأيضا معلومات غير رسمية من خلال إتصالات غير نظامية تتعلق بأعمال المؤسسة وكافة الأنشطة والمناقشات غير رسمية.

ثانيا: مصادر خارجية: وهي تلك المصادر التي توفر للمؤسسة معلومات عن البيئة التي تعمل فيها وتشمل أطراف متعددة كالحكومة (إصدار قوانين وبيانات اقتصادية)، المؤسسات الإعلامية الموردين والنشرات المهنية، العملاء، بالإضافة إلى المنافسين الذين يمارسون نفس أنشطة المؤسسة وهذه المصادر تعطي المديرين قاعدة هامة من المعلومات تساعدهم على إتخاذ ما يرونه من قرارات.

المطلب الثالث: مفهوم الاتصال، عناصره، خصائصه وأهميته

لم يكن الاتصال وليد صدفة وإنما كان ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الإتصال البسيط حتى وصل إلى ماهو عليه اليوم من طرق وأساليب متنوعة فهو جزء من حياة الإنسان.

الفرع الأول: مفهوم الاتصال

لقد تناول قاموس الإبستمولوجيا كلمة الاتصال على أنها كلمة مشتقة من كلمة *commūnicāre* *وهي كلمة لاتينية لها العديد من المدولات فقد تعني الإقتسام، المشاركة في، الإتصال، الإنضمام، ولقد تطرق* فضيل دليو (1998) لهذا المصطلح في جانبين، **الأول:** يعني الربط بين شخصين وذلك عكس الفصل، القطع و**الثاني** يعني البلوغ والانتهاء إلى غاية ما ويقال وصل الشيء أي بلغه ووصلني الخبر أي بلغني[3].

---

[1] محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، مرجع سبق ذكره، ص: 291.

[2] محمد الصيرفي، **نظم المعلومات الإدارية**، مرجع سبق ذكره، ص: 138.

[3] فضيل دليو ، **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص: 17.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ويعرف أيضا بأنه: "محور الخبرة الإنسانية والاتصال يعني تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات، الرموز والصور المختلفة"[1].

ويمكن تعريف كلمة الإتصال أيضا على أنها "الوسائط الالكترونية التي تعمل على إيصال المعلومات عبر مسافات بين أجهزة في مواقع مختلفة" [2].

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن تعريف الاتصال ***على أنه عملية ديناميكية يقوم بها الشخص بنقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما عن طريق الرموز في ظرف ما بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش.***

تهدف الإتصالات **communications** إلى نقل المعلومات إلكترونيا عبر مسافات بعيدة من المرسل الذي يقوم بتهيئة المعلومات ونقلها عبر وسيط أما سلكي أو لاسلكي إلى المستقبل الذي يقوم بدوره إستلام الإشارة، ويتكون نظام الاتصالات باستخدام الحاسوب من العناصر التالية:[3]

- ✓ الحواسيب لمعالجة البيانات وإنتاج المعلومات؛
- ✓ أجهزة إدخال وإخراج المعلومات والبيانات التي تستخدم لإرسال واستلام البيانات؛
- ✓ قنوات الاتصال والتي تتمثل في نقل معلومات بين المرسل والمستقبل ونجد منها قنوات سلكية وأخرى لاسلكية؛
- ✓ معالجة الاتصالات التي تؤمن تبادل المعلومات ومنها المودمات، الموزعات وغيرها؛
- ✓ برمجيات الاتصال التي تؤمن عملية الإدخال، الإخراج وتدعم الأنشطة الاتصالية.

الفرع الثاني :عناصر الاتصال

إن الاتصال يقوم على عدد من العناصر الرئيسية وذلك لتتم عملية الاتصال سواء الاتصال الفرد أو الشخصي أو الاتصال الدولي ويكون هناك ترابط وتكامل وإنسجام بينهما، وتكون هذه العناصر مكملة لبعضها البعض ولا يمكن لعملية الاتصال أن تتم بشكل فعال ومؤثر بدونها، ويتفق جميع الباحثين والمختصين في مجال الاتصال على ستة عناصر أساسية[4] ومنه يمكن أن نعدد عناصر العملية الاتصالية في النقاط التالية:

أولا: المرسل (مصدر)Sender : أي الشخص أو الجهة التي تصدر عنها المعلومات قد يكون المرسل مديرا يوجه أوامره وتعليماته إلى المرؤوسين أو مجلس الإدارة يعمم سياسة أقرها أو مرؤوسا يبدي اقتراحات معينة أو ينقل أراء إلى رئيسه أو زميلا يبدي ملاحظات لزميل أخر وذلك حتى يتم الاتصال بشكل سليم

[1] Mohamed meziane, **la communication**, édition alhikma, Algerie, 2006, p : 171.

[2] فايز جمعه صالح النجار، **نظم المعلومات الإدارية**، جامعة الإسراء، الطبعة الثانية، 2007، ص: 197.

[3] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص ص: 184-185.

[4] رحيمة الطيب عيساني، **مدخل إلى الإعلام و الاتصال**، عالم الكتب الحديث، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص: 12.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ومن بين الأمثلة على ذلك نجد المعلم الذي يريد نقل المعارف للتلميذ ويعد المرسل العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال ويسمى في غالب الأحيان بالمصدر أو المتصل ويعتبر هذا الأخير هو منشأ الرسالة ويجب عليه النجاح في مهمته المتمثلة بتوصيل الرسالة إلى المستقبل أو الجمهور[1].

ثانيا: الرسالةmessage : تعد الرسالة الركن الثاني في العملية الاتصالية أي مضمون الاتصال وتتمثل بالمعاني والكلمات، المشاعر والمنبهات التي يرسلها المصدر إلى المستقبل والرسالة هي الناتج المادي أو الفعلي للمصدر الذي يضع فكرة في رموز معينة فحينما نتحدث يكون الحديث هو الرسالة وحينما نكتب فالكتابة هي الرسالة وحينما نرسم فالرسم أو الصورة هي الرسالة وهي الهدف التي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقه[2].

ومنه يجب أن تتوفر مجموعة من الشروط في الرسالة منها الدقة والوضوح وإستخدام لغة سليمة ذات فائدة حتى يتسنى للمستقبل استيعاب الرسالة ومنه يتحقق هدف العملية الاتصالية.

ثالثا: القناة canal : وهي عبارة عن الوسيلة التي يتم من خلالها توصيل أو نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، دون وجودها لا تتم العملية الاتصالية، وتتعدد أنواع الوسائل أو القنوات بتعدد أنواع الاتصال وإشكاله، إما شفويا أو عن طريق وسيلة كتابية أو قد تكون هذه الوسيلة سمعية أو بصرية أو سمعية بصرية معا أو الكترونية كالانترنت ومنه لابد للرسالة من أن تسلك إحدى هذه القنوات، وإلا توقفت عملية الاتصال، وتجدر الإشارة إلى ظاهرة مهمة تتعلق بوسائل الاتصال هي أن الوسيلة تؤثر تأثيرا كبيرا على الرسالة ولا يمكن الفصل بينهما لأن الوسيلة هي الرسالة وبالتالي فالقناة عنصر ضروري وهام في عملية الاتصالية[3].

رابعا: المستقبل recipient : وهو الشخص أو الجهة التي توجه إليه الرسالة عبر قناة معينة وقد يكون المستقبل شخصا واحدا أو مجموعة من الأشخاص و المستقبل إذا تلقى الرسالة يجب عليه أن يقوم بحل أوفك رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير لمحتوياتها وفهم معناها وتتم بالتالي الإجابة سواء بالقبول والتنفيذ أو بعدم القبول أو الرفض وأن لايقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف[4].

خامسا: التغذية الراجعة Feedback : هي الإجابة التي يجيب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر ويعتبر هذا العنصر في غاية من الأهمية في عملية الاتصال، فالمرسل يجب أن تتكون لديه فكرة عن مدى استجابة المستقبل للرسالة التي وجهها إليه فلا تكتمل دورة الاتصال ولا تتحقق فاعليته دون

---

[1] محمد الدبس السردي، **الاتصال والعلاقات العامة**، دار ,إثراء دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2011، ص ص: 73-74 .

[2] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 79.

[3] نفس المرجع السابق مباشرة.

[4] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 84.

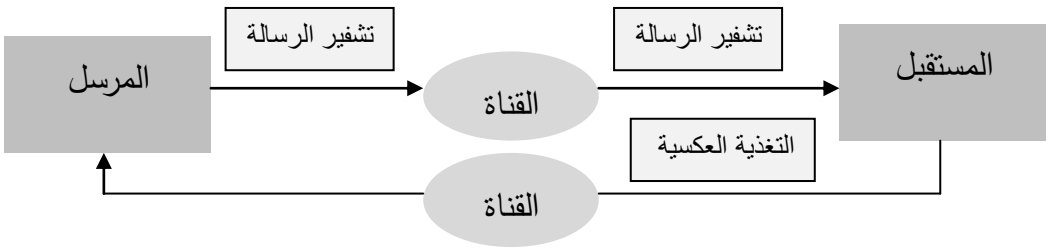
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أن تعلم الجهة التي أصدرت الرسالة ما إذا كانت الجهة التي أرسلت إليها قد تسلمت الرسالة وفهمتها بشكل صحيح واستجابت لها بالشكل المطلوب أم لا وأن التغذية العكسية هذه تعكس وضع المرسل والمستقبل فيصبح المستقبل مرسلا والمرسل مستقبلا[1].

سادسا: التشويش disruption : التشويش أو الإزعاج مفهوم يشمل كل ما يؤثر في كفاءة وفاعلية وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها، وقد تأتي هذه المؤثرات من المرسل، وقد تأتي من قناة أو وسيلة الاتصال وقد تأتي من المستقبل، وقد تأتي من المحيط أو البيئة الخارجية وهذه المؤثرات أو العوامل منفردة أو مجتمعة تلعب دورا حاسما ومهما في التأثير سلبا على عملية الاتصال ولذلك فأنه من الضروري إدراك أسبابها وأثارها ومحاولة التغلب عنها[2].

ولنجاح العملية الاتصالية في بلوغ أهدافها المنشودة يتطلب توفر العناصر السابقة كما يوضحه الشكل التالي رقم 1-3.

الشكل رقم: (1-3): عناصر عملية الاتصال



Source: R. Reix, B. Fallery, M. Kalika, F. Rowe, **Système d'information et management**, Vuibert, 7é edition, France, 2016, p : 132.

الفرع الثالث: خصائص الاتصال

من خلال ما تم التطرق إليه في التعاريف السابقة يمكن إبراز أهم خصائص العملية الإتصالية في مايلي:

- ✓ **عملية مستمرة و غير منتهية:** أي ليس لها بداية ولا نهاية فإنه دائم التغير والحركة وهو مبني على علاقات مستمرة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد؛
- ✓ **عملية متكاملة** :أي لا يمكن فصل أحد عناصرها سواء المرسل أو الرسالة أو وسيلة الاتصال أو المستقبل أو التغذية الراجعة وإذا غابت إحدى العناصر فأن الاتصال يتعطل ولا تتحقق الأهداف المرجوة منه؛

[1] محمد الدبس السردي، مرجع سبق ذكره، ص: 88.

[2] نفس المرجع السابق ذكره مباشرة، ص ص: 95-96.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ **عملية رمزية:** أي أن الاتصال يقوم أساسا على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل للمستقبل بنفس معنى الذي في ذهن المرسل؛
- ✓ **عملية ديناميكية:** أي أن كلا من الطرفين يبني أفكاره وأرائه على أفكار وأراء وردود أفعال الطرف الأخر ويقصد بها أيضا أن عملية الاتصال تتبادل فيها الأدوار وتدور فالمرسل قد يصبح مستقبل والمستقبل قد يصبح مرسل؛
- ✓ **عملية غير قابلة للتراجع:** أي لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوث عملية الإتصال؛
- ✓ **عملية آنية:** أي لا يمكن أن يتواصل شخص بأخر في نفس المكان ثم ينتظر فترة من الزمن قبل أن يقوم بالرد وإرسال الاستجابة عليه؛
- ✓ **عملية متشابكة و متداخلة :** أي أن لكل فرد عوامل شخصية واجتماعية وثقافية وبيئية تؤثر في طريقة تواصل مع الآخرين فلا يمكن فصل أي من هذه العوامل؛
- ✓ **عملية ضرورية و حتمية:** أي الإنسان يحتاج التواصل في جميع مراحل حياته سواء مع البشر أو الحيوان أو النبات.

الفرع الرابع: أهمية الاتصال

تكمن أهمية الاتصال داخل الإدارة والمؤسسات وبين الأفراد في التالي:

- ✓ يمكن الاتصال من زيادة مشاركة الأفراد في مشاريع التنمية وأيضا من زيادة انتمائهم لمجتمعهم وذلك لأن المعلومات التي يحصلون عليها من العملية الاتصالية تتميز بالصدق والصراحة والوضوح في غالب الأحيان[1]؛
- ✓ يعتبر الاتصال احد الوظائف والعمليات الإدارية الأساسية التي بدونها لا يتم انجاز العمل فأي قصور في الاتصالات يمكن أن يؤثر سلبا على مستوى أداء المؤسسات [2]؛
- ✓ يكسب الأفراد معلومات جديدة و يزيد من عملية التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال الصحف و المجلات و الهاتف والنقال و الانترنت؛
- ✓ أن الاتصالات عملية تفاعل وتأثير بين المرسل و المستقبل تبعا للرسالة المرسلة ومن هنا تبدو أهمية الاتصال[3]؛
- ✓ إرسال و استقبال البيانات والمعلومات[4]؛

---

[1] عزي عبد الرحمان و آخرون، **عالم الاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص: 18.

[2] هاشم حمدي رضا، **تنمية مهارات الاتصال والقيادة الإدارية**، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر، الأردن، 2009، ص: 91.

[3] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 92.

[4] مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص: 185.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

✓ تنفيذ مهام طباعية على المعلومات[1].

المطلب الرابع :وسائل الاتصال أنماطه

يمكن لعملية الإتصال إستخدام العديد من الوسائل لإيصال محتوى الرسالة وكذا توجد العديد من أنواع العملية الإتصالية وذلك بحسب هدفها، وسيلة إستخدامها.

الفرع الأول : وسائل الاتصال

أولا: الراديو:

وهي وسيلة من وسائل الاتصال المسموعة وتعتبر وسيلة إعلام جماهيرية واسعة الانتشار يمكنها أن تصل إلى جميع الأفراد بيسر وسهولة متخطية حاجز الأمية والحدود الجغرافية، كما أن عملية استقبال المواد الإعلامية من خلال أجهزة الراديو لا تحتاج إلي أي مجهود بل يمكن نقله إلى أي مكان ولا تتطلب تفرغا تاما للاستماع إليها[2].

ثانيا: الصحف:

أصبحت الصحف تلعب دورا هاما في تكوين الرأي العام وحتى أن البعض قد لقب الصحافة بالسلطة الرابعة وذلك دلالة على أهميتها في حياة الناس وعلى قدرتها على التأثير في الرأي العام أن الصحف كانت في تلك الأوقات غير منتشرة كما هي عليه اليوم ويعود السبب إلى ضعف أساليب الاتصال والى الارتفاع الكبير في ثمن الصحيفة إلا أنه وبعد اختراع الطباعة انخفضت تكلفة طباعة الصحف و بالتالي زاد انتشارها[3].

رابعا: التلفزيون:

يعتبر التلفزيون وسيلة من الوسائل الاتصال السمعية والمرئية في نفس الوقت حيث انه يجمع بين الصوت والصورة المتحركة وبالتالي فهو أكثر تأثيرا في النفس البشرية من وسائل أخرى كالصحف والمجلات والراديو وغيرها[4].

خامسا: المطبوعات:

وتكون موجهة نحو جماهيرها الداخلية والخارجية للمؤسسة حيث أن الكلمة المطبوعة أصبحت تحتل مركزا بارزا في الاتصالات، يجب على أي مؤسسة توجد فيها دائرة للعلاقات العامة أن تكون مسؤولة عادة عن إعداد المطبوعات وطباعتها وتوزيعها[5].

---

[1] مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص: 185.

[2] عيشوش فريد، **الاتصال في إدارة الأزمات**، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص: 41.

[3] أحمد النواعر ، **الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص: 75.

[4] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 79.

[5] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 80.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

سابعا: لوحات الإعلانات:

تعتبر هذه الوسيلة من وسائل الاتصال المقروءة والموجهة إلى جمهور المؤسسة وتوضع عادة في مكان بارز في المؤسسة أي بالقرب من الاستقبال أو في الممرات التي تكثر عليها حركة الموظفين وقد تقوم كل دائرة أو كل قسم بالمؤسسة بتركيب لوحة لوضع الإعلانات المتعلقة بها[1].

ثامنا: الأنترنت والأنترانات:

تعتبر من أحدث الوسائل المستخدمة في عملية الإتصال حاليا، حيث تعتمد على ربط الحواسيب والهواتف الذكية بشبكة الأنترنيت التي تمكن الفرد من نقل رسائلته بسرعة عن طريق البريد أو الموقع الإلكتروني.

الفرع الثاني :أنماط الاتصال

هناك نوعان من الاتصال:

أولا: الاتصال الخارجي:

ويشمل الاتصالات الجارية بين المدراء والأطراف الأخرى خارج المنظمة مثل المنظمات والمؤسسات والدوائر ذات العلاقة والوزارات والأجهزة الحكومية وغيرها وتسهم الاتصالات الخارجية في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الإداري والاستثمار الأفضل للموارد، كما تلعب دورا مهما في الإعلام والتسويق لتعاون وتبادل الخبرات[2].

ثانيا: الاتصال الداخلي:

1- الاتصال على أساس الاتجاه:

1-1- **الاتصالات العمودية:** وتنقسم إلى قسمين:

1-1-1- الاتصالات النازلة (الهابط):

وهو الاتصال من أعلى التنظيم إلى أسفله ويكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من المستوى الإداري الأعلى إلى المستوى الإداري الأدنى.

1-1-2- الاتصالات الصاعدة:

وهو الاتصال الذي يبدأ من أسفل التنظيم إلى أعلاه أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى الإداري الأدنى إلى المستوى الإداري الأعلى في الهيكل التنظيمي وهو مكمل للاتصال النازل ولا يكمن دور العمال في استقبال الرسائل فقط وتطبيق القرارات والأوامر بل لهم القدرة على إرسال المعلومات وتقارير وشكاوى واقتراحات والملاحظات أيضا إلى القيادة أو الإدارة العليا[3].

---

[1] أحمد النواعرة، مرجع سبق ذكره، ص: 81.

[2] محمد دبس السردي، مرجع سبق ذكره، ص: 149.

[3] فضيل دليو، **الاتصال مفاهيمه نظريته ووسائله**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003، ص: 20.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1-2- الاتصالات الأفقية:

يتميز هذا الشكل من الاتصالات في تبادل المعلومات بين العاملين من نفس المستوى ويهدف إلى التعاون والتنسيق وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار ووجهات النظر بين أفراد أو الزملاء من نفس المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنة وغالبا ما يكون الاتصال الأفقي شفويا وبطريقة مباشرة دون أي تعقيدات إدارية[1].

2- الاتصال على أساس مدى الرسمية:

1-2- الاتصالات الرسمية:

وتمثل مجموع القنوات التي يتم من خلالها نقل المعلومات وهو ينساب في مختلف مستويات التنظيم و يدور في إطار العلاقات الرسمية للعمل والتي تتحدد من خلال البناء التنظيمي للمنظمة ومما يؤدي إلى تحقيق أهدافها[2]، ويعتمد هذا النوع على المذكرات أو التقارير والاجتماعات الرسمية وتبتعد العلاقات في هذا النوع عن الطابع الشخصي.

2-2- الاتصالات الغير الرسمية:

هو الاتصال الذي يتم بوسائل غير رسمية وهو يدور بين الجماعات والأفراد في التنظيمات الغير رسمية في المنظمة ويعتبر هو الأسرع أشكال الاتصالات في نقل المعلومات كما يعتبر في غالب الأحيان مكملا للاتصال الرسمي وقد يعكس حجم هذا الاتصال حجم العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وبعضهم البعض خاصة إذا كانت هذه التنظيمات غير الرسمية ايجابية من ناحية تأثيرها على كفاءة الأداء التنظيمي[3].

3- الاتصال على أساس الوسائل المستخدمة:

1-3- الاتصال اللفظي:

يتم هذا النوع من الاتصال في تبادل المعلومات شفويا أو كتابيا وهو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ في توصيل القيم والأحاسيس بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل والاتصال اللفظي له معنى واسع من المدلولات حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دورا كبيرا في إضافة معان أخرى للرسال[4] .

2-3- الاتصال الغير اللفظي:

هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات ويتم نقل الرسالة الغير اللفظية عبر الإشارات أو الحركات أو العلامات ولغة الجسد مثلا: تعبيرات الوجه، حركة العينين، فمثلا عندما نبتسم فنحن ننقل

---

[1] محمد الدبس السردي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 151-152.

[2] سيد محمد جاد الرب، **نظم المعلومات الإدارية**، منشورات جامعة قناة السويس، مصر، 2009، ص: 213.

[3] نفس المرجع الأنف ذكره مباشرة.

[4] كامل خورشيد مراد، **الاتصال الجماهيري والإعلام**، ,دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011، ص ص: 93-94

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

للمحيطين بأننا مرحون وهذه الفئة من الاتصالات تشمل الاتصال عبر إرسال واستقبال الرسائل الصامتة و التي يتم نقلها من خلال تعابير الوجه والعين والإيماءات[1] .

[1] أحمد ماهر ، **كيف ترفع مهارتك في الاتصال**، دار الجامعية للطبع والنشر ، الإسكندرية، 2003، ص: 32.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد برزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال Information and communication technology كتكنولوجيا مستقلة بواسطة مزيج تكنولوجيا معالجة البيانات والاتصالات السلكية واللاسلكية، فالأولى تعطي القدرة على معالجة وتخزين المعلومات، أما الثانية فهي الحامل لتوصيلها هذا المزيج قد تم إحداثه وذلك بفضل المكونات الالكترونية الدقيقة وتجهيزاتها المعقدة.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خصائصه وأهميته

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر وهي بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات كما أنها الأداة التي من شانها تسريع التنمية وإعادة هيكلتها عبر تأمين منافذ أكثر تناسقا للمعلومات.

الفرع الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات و لاتصال

يعتبر قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال القاعدة الأساسية التي يرتكز عليه الإقتصاد الرقمي، فالتجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية والأعمال والإدارة الإلكترونية يرتبط تطورها بتطور هذا القطاع [1]، ويمكن إبراز أهم تعاريف لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في التالي:

تعرف على أنها تلك التكنولوجيا الناتجة عن التعاضد التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات الممثلة في الحواسيب وغيرها و تكنولوجيا الاتصال الممثلة في وسائل نقل المعلومات[2]

وتعرف أيضا هي التكنولوجيا التي تربط شبكات الحواسيب معا بواسطة الانترنت التي تسمح بتبادل المعلومات بين جميع المستخدمين في كل أنحاء العالم بالوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة[3]

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها ***هي مجموعة الأدوات و الأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات و معالجتها و من ثم استرجاعها و كذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم أو استقبالها من أي مكان في العالم***

و تشمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على فرعين أساسين هما:[4]

---

[1] عبد الرحمن وهيبة، **مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الوطن العربي وموضوع الفجوة الرقمية**، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، جامعة أم البواقي، العدد 2014/01، ص: 210.

[2] العربي عطية، محمد زرقون، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر – بسكرة، العدد 37/36، نوفمبر 2014، ص: 474.

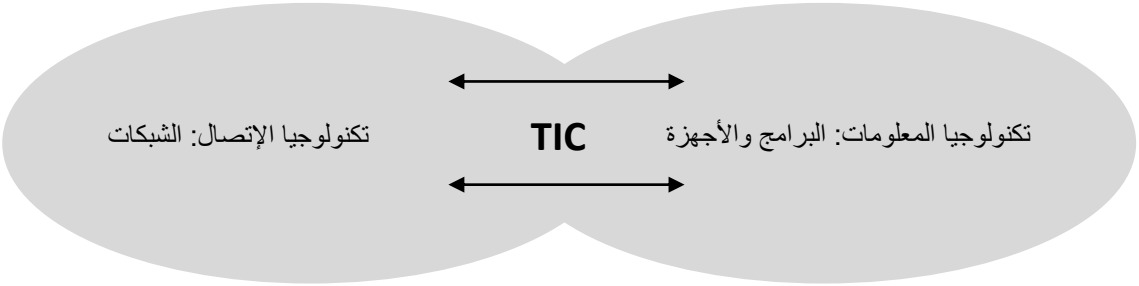
[3] جمال دواد سليمان، **إقتصاد المعرفة**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 54.

[4] العربي عطية، محمد زرقون، مرجع سبق ذكره، ص: 475.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تشغيل المعلومات يشمل هذا النوع الوظائف التي تتناول المعالجة و التوزيع الآلي للمعلومات و تعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المؤسسات و تدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرار، نقل و إيصال المعلومات.

الشكل رقم (1-4): التقارب التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال



المصدر : العربي عطية، محمد زرقون، مرجع سبق ذكره، ص: 476.

فمنذ ظهور تكنولوجيا المعلومات لعبت هذه الأخيرة دورا هاما في تحسين حياة الأفراد والمجتمعات من خلال المزايا التي تمنحها أولا كوسيلة للإتصال وثانيا كمنتوج [1]، حيث تسمح هذه التكنولوجيا بالحصول على المعلومات، نقلها من مكان للأخر وتخزينها وإسترجاعها، كما تساعد على معالجتها والإستفادة منها[2].

ومنه فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ناتجة عن التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات (التي هي مجموع الوسائل المستخدمة لإنتاج، إستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها مكتوب مسموع ومرئي) وتكنولوجيا الاتصال (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات) وهذا لا يعني أن هذين النظامين الفرعين مفصولين عن بعضهما البعض بل هما متفاعلين.

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر بعدد من السمات والخصائص أهمها:

- ✓ **التفاعلية:** وهي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل أي هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق نوع من التفاعل؛

[1] Sanaa Ait souad, Amélie Bohas, **Technologie de l'information et développement durable**, Journée Rochelaise Systèmes d'Information & Développement Durable (JRSIDD 2013), La Rochelle, France, Apr 2013, p: 02.

[2] نورالدين حامد، عبد الرزاق حميدي، **دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تعزيز تنافسية المصارف**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر – بسكرة، العدد: 42، نوفمبر 2015، ص: 257.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ **اللاتزامنية:** تعني إمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها بمعنى استقبالها في الجهاز وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة؛
- ✓ **قابلية التوصيل:** إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف مؤسسات مختلفة و التوصيل فيما بينها بغض النظر عن المؤسسات أو البلد الذي تم فيه التصنيع؛
- ✓ **الشيوع والانتشار:** قابلية التوسع أكثر فأكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع؛
- ✓ **العالمية:** إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية؛
- ✓ **اللاجماهيرية:** إمكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل؛
- ✓ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم؛
- ✓ **تقليص الوقت:** السماح بالنقل اللحظي للمعلومات والمعطيات كما تتيح قواعد البيانات الضخمة للوصول إلى المعلومات المخزنة بسهولة وفي أي وقت.

الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي: [1]

- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة جديدة من أهم وسائل الاتصال في العصر الراهن لتوفير كافة خدمات الاتصال بمختلف أنواعها سواء كانت تعليمية تثقيفية أو سياسية بين الأفراد والمجتمعات والدول في شتى أنحاء العالم؛
- ✓ يمكن من خلالها تحويل المعلومات إلى معارف ثم ترجمة هذه المعارف إلى ممارسات صالحة للتطبيق مما يعود بالفائدة على مستخدميها؛
- ✓ توفير وسهولة الحصول على المعلومات اللازمة لكافة الأشخاص والمؤسسات والهيئات في أي مكان وزمان؛
- ✓ سهولة تبادل المعلومات ونقلها في أي وقت وأي مكان بأقصى سرعة ودون مجهود يذكر وبأقل تكلفة ممكنة؛
- ✓ تنوع كافة الخدمات المقدمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

[1] هارون منصور، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة"المسائل النظرية والتطبيقية"**، دار الألمعية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2012، ص ص: 16-17 .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ تتيح ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للأفراد بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة؛
- ✓ تقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنشر الرسائل الخاصة لحل العديد من المشاكل المتعلقة بالمنظمة والأشخاص وغيرها.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

لقد حاولنا في هذا المطلب تقديم أهم التطورات التاريخية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و التيتعكس تزايد أهميتها فترة تلوى الأخرى، حيث يمكن إبراز أهم مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التالي:[1]

المرحلة الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية ثم الكتابة التصويرية وظهور الحروف وقد عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

المرحلة الثانية: وتشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها.

المرحلة الثالثة: وتتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات كالمسموعة والمرئية كالهاتف والراديو، التلفاز والأقراص، الأشرطة الصوتية واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

المرحلة الرابعة: وهذه تتمثل باختراع الحاسوب و تطوره ومراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده، أثاره الايجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

المرحلة الخامسة: وتتمثل في التزاوج والترابط الهائل مابين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان و المكان وصولا إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الانترنت.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يترتب على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العديد من المزايا والعيوب أهمها:

الفرع الأول: مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تتمثل هذه المزايا فيما يلي: [1]

[1] سليمان مصطفى الدلاهمة، **أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص ص: 326-327.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ **زيادة قيمة المؤسسة:** يؤدي استخدام المعلومات في المؤسسات إلى خلق القيمة للمؤسسة هذا بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتجياتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات؛
- ✓ **فعالية اتخاذ القرارات:** تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة؛
- ✓ **تنمية العمل:** حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم؛
- ✓ **تدعيم نجاح المؤسسات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة:** يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية؛
- ✓ **تنمية السلوك الايجابي لأفراد المؤسسة:** حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المؤسسة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل؛
- ✓ **تحسين إدارة الجودة الشاملة:** تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقرير عنها زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة وتساعد أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها؛
- ✓ **تحسين إدارة المعلومات و المعارف:** حيث يتم استخدام الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات التي تسهل عمليات جمع معالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات كما تعمل على تطوير معارف تكنولوجية يمكن استخدامها في خلق ميزة تنافسية مقارنة بالمؤسسات الأخرى؛
- ✓ **تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء:** حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في دعم وخدمة العملاء من خلال استخدام التجارة الالكترونية للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم.

فتكنولوجيا المعلومات والإتصال تعتبر أحد أعمد المؤسسات والإدارات من خلال مزايا تقليص الوقت والجهد، الموارد، وإزالة المعوقات الفنية، بل وأصبحت تمثل ثورة معرفية [2] .

---

[1] العربي عطية، محمد زرقون، مرجع سبق ذكره، ص: 478.

[2] زرزار العياشي، غياد كريمة، **دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة إتصالات الجزائر**، مجلة الباحث الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة، العدد 02، ماي 2014، ص: 188.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفرع الثاني: عيوب استخدام أو تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن أن نوجز أهم العيوب التي تواجه المؤسسة عند استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في: [1]

- ✓ **فقدان السيطرة الإدارية:** وذلك نتيجة لعدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزع واستقرار البيانات والبرمجيات في عدد من المواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة فإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكشف عن صعوبات أكثر تعقيدا في البيئة الموزعة حيث أنها تفتقد لنقطة سيطرة مركزية تكون الإدارة بحاجة إليها؛
- ✓ **تحديات التكامل في الربط والتطبيق:** حيث تظهر مشاكل الربط نتيجة عدم التوافق في الشبكات إضافة إلى فقدان معايير الربط بما في ذلك الربط اللاسلكي للشبكات فالشبكات والمعايير غير المتوافقة ومشاكل الربط اللاسلكي يمكن أن تؤدي إلى مشاكل في تكامل التطبيقات ذلك نلاحظ أن التكامل في التطبيقات يكون صعب التحقيق في العديد من المؤسسات؛
- ✓ **التكاليف غير المتوقعة:** حيث أن تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كنظام شامل يتطلب منها إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع المؤسسة تغطيتها بمعنى أن الإمكانيات المالية للمؤسسة تعتبر من أهم التحديات لامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما أن العديد من المؤسسات وجدت بأن التوفيرات المالية التي كانت تتوقعها نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لن تتحقق وذلك بسبب التكاليف غير متوقعة مثل: تكاليف الوقت التي تتطلبه إدارة المعلومات والشبكات، تكاليف الحصول على الأجهزة والبرمجيات، تكاليف الصيانة والإصلاحات للأجهزة والحواسيب؛
- ✓ **تحديات الموثوقية والاعتمادية:** حيث أن تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالها يتطلب منها بنية تحتية تستطيع من خلالها تلبية الطلبات المستقبلية بالكم والوقت المطلوب إضافة إلى تأمين أداء على مستوى عالي للمهام الصعبة والحرجة، كما أنه ومن أجل ضمان أمثلية هذه الاستعمالات وتجنب أكبر كم من العيوب يتوجب على المؤسسة الاختيار الأفضل لهذه التكنولوجيا وتوفير أحسن بنية وتشكيلة تمكنها من تحقيق كفاءة أدائها.

المطلب الرابع : مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

بقي تفسير مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يركز على كونه خليطا في استخدام المعلومات والبيانات مع الحواسيب والاتصالات كمكونات لهذا المفهوم وتتمثل في:

[1] عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 364-365.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولا: البيانات data : وهي الأساس الأول لبناء المفهوم و الذي من دونها لا يمكن إطلاقا لباقي الأسس أن تعمل أو بالأحرى أن تقوم لها قائمة أصلا[1].

ثانيا: المكونات المادية (الحاسوب أو الأجهزة)hardware : هو الوسيلة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و ذلك من خلال قدراته العالية على إدخال ومعالجة البيانات والقدرة على تخزينها واسترجاعها[2]، ويتكون من: وحدة معالجة المركزية، اللواحق، الذاكرة الثانوية.

ثالثا: البرمجياتsoftware : إن الحاسبات الآلية تعمل وتؤدي وظائفها بالاستناد إلى مجموعة ايعازات متسلسلة يطلق عليها البرمجيات وهي عبارة عن مجموعة أو سلسلة من الايعازات التي تخبر الحاسوب عن كيفية أداء مهام معينة وتقسم البرمجيات عموما إلى برمجيات التشغيل وبرمجيات التطبيقات وأن معظم البرمجيات المستخدمة في المؤسسة هي من نوع البرمجيات التطبيقية (إعداد الرواتب، تسيير مخزون) حيث تستخدم بكثافة عالية في وقتنا الحاضر لإنجاز معظم الوظائف الإدارية ووظائف المنشأة بصفة عامة[3].

رابعا: الاتصالاتcommunications : تعرف بأنها التركيبة التي تشمل الإجراءات والتسهيلات التي تساند الاتصالات من خلال استخدام البرمجيات ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة وتشمل الأجهزة و المعدات مثل خطوط الهاتف الكابلات الأقمار الصناعية وتعد الشبكة العالمية (الانترنت) إحدى أهم شبكات الاتصال العالمية، ويشير مصطلح الاتصالات عن بعد إلى الأساليب المستخدمة في إرسال البيانات والمعلومات وإستلامها أي نقلها من مسافات بعيدة بمساعدة وسائل الاتصال والنظم الحاسوبية من معدات برمجيات وإجراءات وقواعد مخصصة لهذا النوع من التبادل للبيانات والمعلومات[4].

خامسا: الشبكاتNetworks : تعد الشبكات أهم وسيلة للاتصال والتواصل وتبادل المعلومات الذي بدا عبر الشبكات المحلية وبعد ذلك ظهرت الشبكات الواسعة التي كان أعظم نتائجها ظهور الانترنت التي اتسعت لتشمل أقطاب كوكبنا التي تسمح بتبادل المعلومات بسهولة، والشبكة هي عبارة عن مجموعة من الأجهزة والمعدات أو الأشياء الملموسة بصورة عامة المرتبطة مع بعضها البعض عن طريق قنوات الاتصال بكيفية معينة قادرة على تبادل المعلومات فيما بينها[5].

---

[1] سليمان مصطفى الدلاهمة، مرجع سبق ذكره،، ص: 327.

[2] حمزة بعلي، **دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص: إقتصاد تطبيقي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة، 2016، ص: 64.

[3] عماد الصباغ، **نظم المعلومات ماهيتها مكوناتها**، دار الثقافة النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن،,2000، ص ص: 77-80.

[4] فالح عبد القادر الحوري، **استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز التنافسية**:تطوير نموذج في قطاع المصارف الأردنية، أطروحة دكتوره في الفلسفة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2004، ص: 34 .

[5] عبد الفتاح التميمي، وليد سلامة، **الشبكات المحلية والانترنت**، الإدارة العامة للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 208، ص: 6.

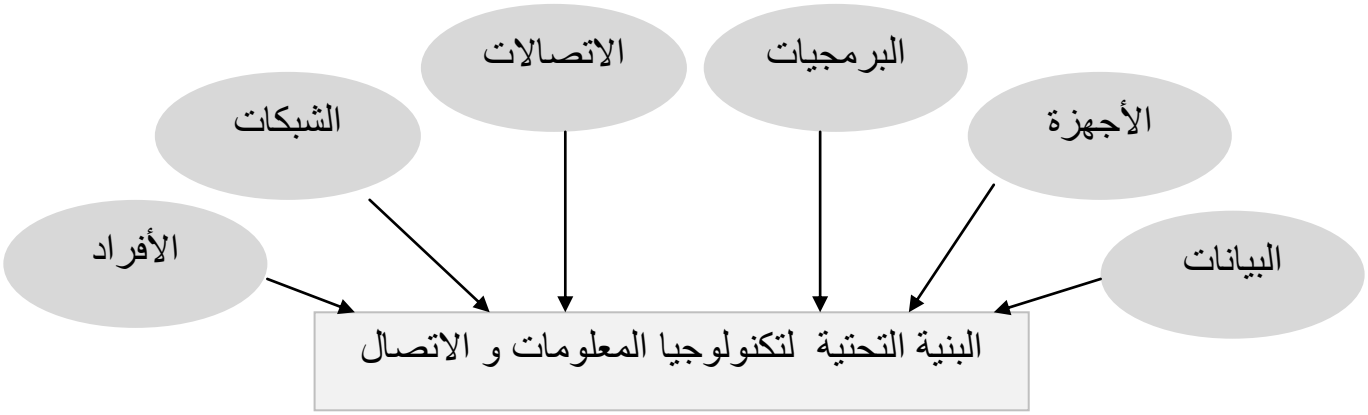
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وقد ساعدت الشبكة على تحقيق فوائد منه:

- تخفيض الوقت من خلال الاتصال المباشر والسهولة في الحصول على المعلومات؛
- مرونة اكبر في الأداء والتخفيف من القيود الناتجة عن تباعد الوحدات؛
- تقاسم البرامج والوثائق وتدعيم العمل الجماعي والمساهمة في حل المشاكل المشتركة؛

سادسا: الأفراد: هم الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من الإداريين والمتخصصين والمستخدمين النهائيين ويكاد يتفق أغلب المتخصصين على أن أهمية العنصر البشري في إدارة تفوق أهمية المستلزمات المادية[1].

الشكل رقم (1-5): مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال



المصدر: من إعداد الطالبة

[1] حمزة بعلي، مرجع سبق ذكره، ص: 66.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية

أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي أمام الإدارة البيروقراطية كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الالكترونية، فظهور هذه الأخيرة جاء بعد التطور النوعي السريع وانتشار شبكة الانترنت.

المطلب الأول: أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية

تتضح الإنعكاسات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة العمومية فيما يلي:

الفرع الأول: تحسين مستوى تقديم الخدمات:

يؤدي تنفيذ الإدارة الالكترونية مع الإلمام بجميع متطلباتها إلى تحسين الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية حيث يتمكن المواطنون من الحصول على جودة أعلى وأوسع من الخدمات التي احتياجاتهم الشخصية[1]، كما يمكن من خلال تطبيق الصحيح لهذا النظام التوصل إلى ما يلي:

- ✓ إنشاء سبل وصول أفضل إلى المعلومات والخدمات؛
- ✓ تقديم أفضل للخدمات من خلال قنوات مختلفة؛
- ✓ توزيع الخدمات حسب الاحتياجات المتعلقة بجمهور المستفيدين وذلك بالاستجابة إلى حاجات ذات أهداف متعددة ومختلفة، حيث سيتم توفير قنوات عديدة لتسليم الخدمة من خلال الحاسب الشخصي التلفزيون الهاتف الفاكس وبذلك سيتم تقديم كل هذه الخدمات المرفقية عبر هذه القنوات المباشرة [2] ، بالنظر إلى أن تقديم الخدمات سوف يكون على مدار الساعة من مختلف الأماكن و ستكون سبل الوصول إلى الخدمات المقدمة متاحة للمستفيدين من قبل هذه المرافق في الوقت و المكان المناسبين لهم.

الفرع الثالث: زيادة فاعلية و كفاءة المرافق العمومية:

تعمل الحكومة الالكترونية على تصعيد مستوى الاتصال والارتباط بين مختلف المتعاملين في نطاقها ومنه سيتم تحسين العمليات ونظم العمل على مستواها حيث يتبع ذلك تحسين مستوى وجودة القرار

[1] الطعامنة محمد محمود، العلوش طارق، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص: 38.

[2] نفس المرجع الأنف ذكره مباشرة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بسبب التدفق المريح للمعلومات وسهولة الحصول على قواعد البيانات بالإضافة إلى تحقيق سرعة مبدأ المسالة و الشفافية و النزاهة الإدارية[1].

الفرع الثالث: الانجازات:

إن الانطلاق في رصد نتائج وأثار تطبيق آلية الإدارة الالكترونية على ترشيد الخدمة العمومية يرتبط أساسا بتوجه نحو المعرفة واقع الخدمة العامة بعد التحول إلى تطبيقات الإدارة الالكترونية بهدف التمكن من تحديد مستوى فعالية هذا التطبيق حيث يمكن تسجيل الآتي:[2]

- ✓ **أتمتة أنشطة الإدارة العمومية:**

هناك عدد من المبادرات التي تبرز واقع الخدمة العمومية كشكل من أشكال الأتمتة لمختلف الأنشطة التي تتعلق بهذه المؤسسات و من هنا يمكن الانطلاق مما تم تجسيده في بعض الإدارات التي عرفت تحولا في مفاهيم الخدمة العامة من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بعض الأعمال والخدمات؛

- ✓ **تقريب الإدارة من المواطن:**

ترفع العديد من مشاريع الإدارة الالكترونية شعار تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل وصول الأفراد للخدمات العمومية فإتاحة الخدمات على الخط في بعض المؤسسات الخدمة العمومية من شانه يدعم شفافية الخدمة و يوفر معطيات و دلالات رقمية مهمة لخدمة المواطنين كما تجدر الإشارة إلى أن هناك تقنيات أخرى قد عرفتها الخدمة العمومية ساهمت بشكل واسع في تقريب الإدارة من المواطن و التي تتمثل في الخدمات التابعة لشركات الهاتف النقال مثل خدمات الاطلاع على نتائج شهادة التعليم الأساسي؛

- ✓ **السرعة والدقة في بعض الخدمات العمومية:**

بالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الالكترونية يعرف مراحله الأولية إلا أن الوصول إلى مفهوم هذه الخدمة قد منح إسهامات و انجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطنين.

المطلب الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

إن ظهور الحكومة الالكترونية أدى إلى ولادة عدة أجيال وظهور العديد من الأنظمة عبر التاريخ وذلك لإزالة العديد من السلبيات التي كانت تشوب النظام السابق ومنه فأن ظهوره كنظام مجدد لعملية التسيير محاولا تجاوز النقائص المتعلقة بالنظام التقليدي.

---

[1] الطعامنة محمد محمود، العلوش طارق، مرجع سبق ذكره، ص: 39.

[2] عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**, رسالة ماجيستر في العلوم القانونية، تخصص: الديمقراطية والرشاد، قسم العلوم القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص ص: 153-154 .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفرع الأول: من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

تمثل الإدارة الرقمية أو الالكترونية المدرسة الأحداث في الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في انجاز الوظائف الإدارية وإذا كانت الإدارة منذ نهاية القرن التاسع عشر وحتى نهاية القرن العشرين قد شهدت انعطافات وتحديات عميقة وواسعة على مستوى الفكر الإداري ومدارس الإدارة

أو على مستوى الممارسات والتطبيقات الإدارية إستطاعت الإدارة أن تتمثلها وتتطور معها بطريقة حققت معها نضوجا متصاعدا تجسد في زيادة فاعلية العمليات الإدارية وكفاءتها فقد استطاعت الإدارة أن توظف الابتكارات الجذرية التي من شانها تطوير الأساليب المتبعة والمهارات المعتمدة فالإدارة كانت هي الفكرة القبلية التي توجه وتدير وتستخدم التكنولوجيا بوصفها الأداة أو الوسيلة وبالتالي يجب أن توجه وتخضع للتوجه الاستراتيجي الذي تحدده إدارة المؤسسة، فأن التكنولوجيا لم تعد كذلك بل أصبحت هي الفكرة القبلية التي تأتي بالقدرات والمجالات الجديدة والقيمة الجديدة التي توجه كل شيء بما فيها الإدارة ومع التشبيك الفائق الذي جاءت به الانترنت وشبكات الأعمال سواء على مستوى الجماعة المحلية البلد أو العالم وكذا طبيعة العمل على الحاسوب الانترنت بوصفه عملا فرديا عن بعد و تفاعليا مع الأطراف الأخرى بشكل أني، ولهذا فان الإدارة بمفهومها التقليدي القائم على الهرمية والتقييم المبني على التخطيط والأوامر من الأعلى مقابل تنفيذها في الأسفل لم تعد لازمة أو ضرورية أو حاجة أساسية تتأتى من طبيعة عمل الأشياء والعلاقات بين الأفراد، حيث أنه نقلت الأعمال من الاقتصاد التقليدي القائم على أعمال الحركة البطيئة إلى أعمال الحركة الفورية ومن المؤسسات الأعمال القائمة على العمل في موقع واحد (داخل المؤسسات) إلى مؤسسات الأعمال الالكترونية التي تعتمد على العمل من مواقع منتشرة جغرافيا من خلال العمل عن بعد القائم على الحاسوب ومن أعمال التبادل المادي إلى أعمال تبادل المعلومات على الانترنت،[1] وبالتالي فإن الإدارة الالكترونية المرتكزة على الانترنت وشبكات الأعمال تصبح أكثر مشاركة وتنظيما، ومنه تتمثل إيجابيات الإدارة الالكترونية مقارنة بالإدارة التقليدية فيما يلي:[2]

- ✓ إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة، العاملين والاستشاري حيث أن العامل الذي يعمل على الحاسوب لصالح المؤسسة هو الذي يتخذ القرار ويقدم النصح للإدارة؛
- ✓ إعادة بناء الأدوار و الوظائف بما يحول الإدارة التي كانت تتخذ القرار إلى إدارة استشارية (تقديم الاستشارات التي تساعد على إزالة العقبات) أو الإدارة التنفيذية همها حل المشكلات ومعالجتها من أجل تفرغ العامل الذي يعمل على الويب لانجاز الأنشطة المضيفة أو المنشئة للقيمة لصالح المؤسسة.

[1] نجم عبود نجم، **الإدارة والمعرفة الالكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص: 151-152.

[2] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 153.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

فخلال السنوات الماضية حظيت تكنولوجيا المعلومات والإتصال بأهمية كبيرة من خلال دمجها في القطاع العم (الحكومة الإلكترونية) والقطاع الخاص (الأعمال الإلكترونية) حيث برزت فكرة أن إستخدام مثل هذه التكنولوجيا من شأنه أن يحقق الكثير من الكفاءة الفعالية في تقديم الخدمات سواء كانت خدمات تجارية أو غير تجارية [1].

الفرع الثاني : المقارنة بين النظام الكلاسيكي و النظام الالكتروني

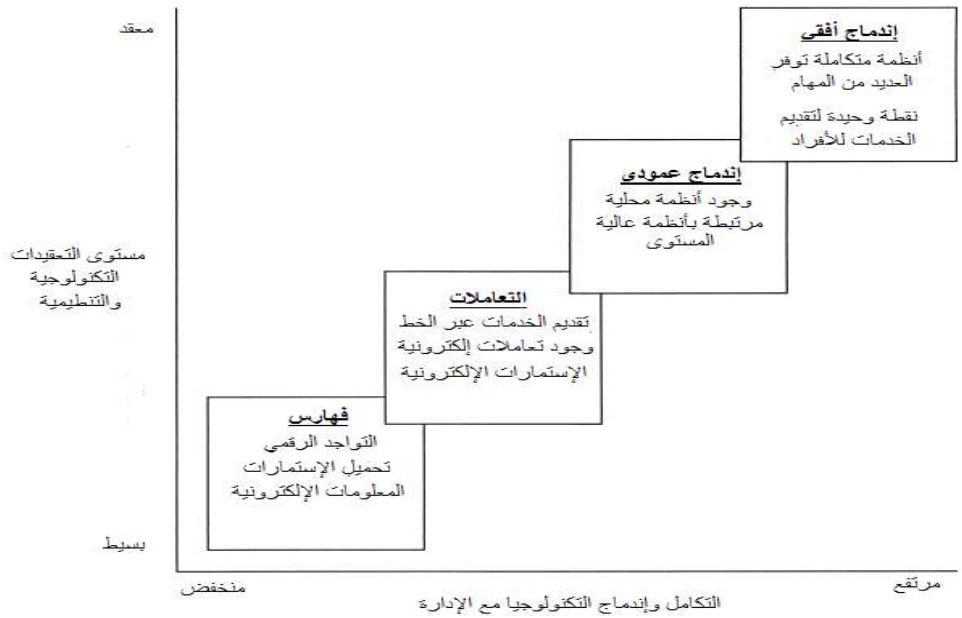
خاضت الدول تجارب تطويرية على مستوى الأفقي عبر تحولها من قوة الفرد والجماعة إلى حكومة شعبية يطلق عليها إسم الحكومة الكلاسيكية ثم وصولا إلى بدايات ظهور نماذج الحكومة الالكترونية حيث كانت هذه الأخيرة ترتقي عموديا حيث إنتقل حكم الفرد من القوي إلى الحكيم والملك والعائلة ثم تطورت الحكومة الكلاسيكية عموديا بإدخال أساليب الإدارة والهياكل التنظيمية وإدارة الجودة في مكوناتها المختلفة وكذلك الأمر بالنسبة للحكومة الالكترونية فقد بدأت تتطور من مفهومها الضيق المقتصر على وجود رمزي على الانترنت إلى مفهومها الواسع الذي يحوي كامل مفاصل المنظومة الحكومية، ومن المعلوم أن معظم الحكومات الكلاسيكية تعاني من بيروقراطية قاتلة للإبداع والتضخم في قوة العمل والأقسام الإدارية وأنها تفتقد إلى مبدأ الشفافية مع المواطن الذي يجد صعوبة كبيرة في الحصول على المعلومات عن أداء الحكومة وهذا ما يبرز الاهتمام البالغ بموضوع الحكومة الالكترونية ومحاولة ابتكار شكل جديد من أشكال العمل الحكومي والذي يختلف عن الشكل الكلاسيكي فهناك العديد من الأوجه حيث تستند المقارنة بين النموذجين الكلاسيكي والالكتروني على عدة عوامل منها ما يصب في خانة الرفاهية للمواطن ومنه ما هو مرتبط بتخفيض كلفة الخدمات الحكومية ووصولا إلى مستوى وسرعة الاستجابة[2] .

[1] Kris SNIJKERS**, E-government: ICT from a public management perspective**, 13th Annual NISPAcee Conference, Moscow State University, Moscow, Russia, 19-21 May 2005, p: 2.

[2] سعداوي محمد، **انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية**، رسالة ماجستر في علوم التسير، تخصص: إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009، ص: 101.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشكل رقم (1-6): أبعاد ومراحل الإدارة الإلكترونية



Source : Karen Laynea, Jungwoo Leeb, **Developing fully functional E-government: A four stage model**, Government information Quarterly, 18 .(2001), p: 124

من خلال الشكل السابق فالإدارة الإلكترونية تنطلق عبر تقديم خدمات تحميل المطبوعات والوثائق عبر الأنترنيت، بالإضافة إلى التحديث المستمر والدوري للتواجد الإلكتروني للإدارة، على أن تقوم بعد ذلك برفع مستوى إندماج تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة من خلال بناء نظم معلومات فعالة ومتكاملة.

المطلب الثالث: الإدارة الالكترونية للخدمات العمومية في الجزائر

تمثل الإدارة الالكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العمومية خاصة وأن تطبيق الإدارة الالكترونية يعتبر كآلية لترشيد الخدمات العمومية ويدخل من ضمن أولويات الحكومة.

الفرع الأول : الحكومة الالكترونية في الجزائر

إن نجاح الحكومة الالكترونية المراد دخوله حيز الخدمة في الجزائر مرهون بوجود المواطن الالكتروني الذي بحوزته جهاز الكمبيوتر وبإمكانه النفاذ إلى الشبكة المعلوماتية بالسرعة الفائقة وتركيزها على تحقيق تطبيقات حكومية أفقية و تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي والتي يمكن ذكرها في الأتي:[1]

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص ص: 166-169.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أولا: تطوير تطبيقات حكومية أفقية:

تشمل خدمات الكترونية موجهة للإدارات وذلك بهدف تسيير مختلف الإجراءات الالكترونية التي تربط مختلف إدارات الدولة وبين مختلف مستويات الحكومة بطريقة آمنة وضمن هذا التوجه تدعو الحاجة إلى إقامة شبكة بين الإدارات مع ضرورة اعتمادها على بنية تحتية للاتصالات ذات دفق سريع ومنه تمكن من ضمان التبادل الخاص بالبيانات والمعلومات كون هذا الهدف ضمن التخطيط الخص بالمستقبل الالكتروني للجزائر ومنه يتم تحديد بعض العمليات الواجب إتباعها لبلوغ هذا الهدف المسطر والتي تتمثل في:

- ✓ وضع قواعد أمنية بهدف ضمان مناخ من الثقة في التعاملات الالكترونية ويتحقق ذلك بإيجاد تامين تام للمعلومات أثناء القيام بعمليات التبادل أو المعالجة أو التخزين؛
- ✓ إقامة بوابة الحكومة الالكترونية يتم من خلالها إيجاد نقطة اتصال فعالة بين المواطن والإدارات تأمين شبكة الانترنت الحكومية وضبط مستواها؛
- ✓ إقامة مخطط توجيهي للإدارة الالكترونية هدفه وضع بعض التدابير لتسهيل انجاز المساعي الإدارية الكترونيا.

ثانيا: تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع الحكومي:

تشمل خدمات الكترونية تجاه المواطنين و خدمات الكترونية تجاه العمال و خدمات الكترونية تجاه المؤسسات حيث أن الخدمات الالكترونية للإدارة تشمل تشكيلة مهمة من الأنشطة و الوظائف التي يتم تنفيذها عن بعد بالوسائل الالكترونية وتأخذ الخدمات الالكترونية أربع مستويات:

- ✓ **إعلامية:** هدفها تأكيد الإدارة وتحقيق اكبر قدر من الشفافية على العمل الإداري؛
- ✓ **التفاعلية:** فعن طريق هذه الخدمات هناك إمكانية للتواصل وذلك بين الإدارة والمواطن عن طريق البريد أو استخدام محركات البحث عن المعلومات الالكتروني؛
- ✓ **المعاملاتية:** تسمح هذه المعاملات للمرتفقين باستعمال معاملاتهم عبر الانترنت دون الحاجة إلى التنقل؛
- ✓ **التحول:** هذه المعاملات تستلزم إعادة تصور الإجراءات الإدارية لفائدة المواطن و ليس الإدارة العمومية.

ومنه يمكن القول بأن نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر أصبح أمرا ضروريا لتطوير الخدمات المقدمة للمواطن كالقيام بالعمليات الكبرى على مستوى البنوك ومراكز البريد باستعمال التكنولوجيا الحديثة في تحسين منظومة خدمات التعليم العالي وتجهيز مختلف مؤسساتها باليات الحكومة الالكترونية من اجل دفع حركية انجاز المهام الموكلة للمؤسسات الخدمة العامة وتقريب المواطن والمؤسسات بالإدارة والهيئات الرسمية والإسراع في الاستجابة لمختلف متطلبات المواطنين.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفرع الثاني: تطبيقات الإدارة الالكترونية على بعض الخدمات العمومية

يمكن رصد أهم تطبيقات الإدارة الالكترونية على بعض الخدمات العمومية في الجزائر فيما يلي:[1]

أولا: قطاع البريد والاتصالات:

في إطار التغيرات والتحولات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية و السياسية وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تولدت الحاجة إلى القيام بتغيرات وتعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات وهو ما يسمى بإعادة هيكلة هذا القطاع ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع وذلك من خلال:

1- إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات في الجزائر

لقد تجسدت تعديلات هذا القطاع (البريد و المواصلات) في سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000 و الذي جاء ليحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات وتم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحداهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية وآخر بالاتصالات وبالتالي تولد عن التغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد و المواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات طابع صناعي و تجاري وإلى متعامل المواصلات السلكية و اللاسلكية وفق الأتي:

- ✓ **بريد الجزائر:** تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري؛
- ✓ **اتصالات الجزائر:** هي مؤسسة عمومية اقتصادية وشركة ذات أسهم؛
- ✓ **سلطة الضبط:** إذ أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها تعرف بسلطة الضبط لأنها تضطلع على العديد من المهام الذي يضبط و يتحكم في نشاط البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية؛

2- مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العامة الالكترونية:

تمثل مؤسسة بريد الجزائر إحدى مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة وان هذه المؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبالتالي يصبح تدخل الدولة فيها متطور وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقديم الخدمات، اذ أن المؤسسة بريد الجزائر إلى جانب المؤسسات الأخرى مهمة مثل مؤسسة اتصالات الجزائر تعد من الأقطاب الكبرى في تقديم الخدمات العامة بالجزائر ومنه فأن التأسيس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر يمكن ترجمتها في النماذج الآتية:

- ✓ **الشباك الالكتروني:** ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا؛

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص ص: 137-152 .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ **بطاقة السحب الالكترونية:** تمثل بطاقة السحب الالكترونية بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني اذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شباك بريدي أو موزع اتوماتيكي عبر القطر الجزائري؛
- ✓ **خدمات السحب:** اذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين؛
- ✓ **خدمات الاطلاع على الرصيد:** اذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص لكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده؛
- ✓ **خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية:** تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملا الاستمارة الالكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية؛
- ✓ **خدمات عبر شبكة الانترنت:** اذ تشمل هذه هذه الخدمات ما يلي: خدمات الاطلاع على الرصيد، خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية، خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية.

ثانيا: الخدمات الالكترونية في قطاع العدل:

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدل احد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية والذي ترمي من وراءه إلى محاولة تحقيق النزاهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد وأن توجه قطاع العدل في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع والتي تهدف ضمنها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية الكترونية ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدل، و يمكن رصد أهم الانجازات و التي تتمثل في الأتي:

- ✓ **الأنظمة المعلوماتية:** هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن والمتقاضي ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء؛
- ✓ **الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية:** الخريطة القضائية، الجدول التحليلي، نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين، نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء، ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية هي اليوم مطبقة وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل؛
- ✓ **خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت:** بهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع العدل وتقريبه إلى المواطن والتي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الالكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثالثا قطاع البنوك:

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تجاوز الأطروحات الاقتصادية التقليدية ومحاولة الخروج من حلقة التخلف الناجم عن هياكلها التي تعد غير قادرة على مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد وهو ما فتح المجال أمام الأطروحات الجديدة ومن ثم التوجه نحو بناء آليات هذا الاقتصاد والتي يأتي في مقدمتها الآليات البنوك الالكترونية وما توفره من تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة، ويتجلى من خلال واقع القطاع البنكي في الجزائر، إن هناك بعض المبادرات نحو التحول للصيرفة الالكترونية التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية من خلال شبكات الاتصال الالكترونية، وهو ما يجعل الوصول إليها يقتصر على المشاركين فيها تبعا لشروط العضوية التي يحددها البنك ولإبراز مستوى التحول نحو الخدمات الالكترونية داخل البنوك يمكن توضيح ذلك من خلال الأتي:

- ✓ **بطاقة الخصم:** يتم استعمالها في السداد عن طريق خصم يتم مباشرة من الحساب البنكي الخاص بالعميل؛
- ✓ **بطاقة الائتمان:** تقدم هذه البطاقة خدمات للعميل تشمل السماح له بالسداد حتى وإن كان حسابه مدينا؛
- ✓ **البطاقة الذكية:** تحتوي البطاقة الذكية على معالج يسمح بتخزين الأموال وللتوضيح فان هذه البطاقة لا تشكل وسيطا بين البائع والمشتري و البنك بل هي تحمل مبلغا ماليا ينقص بالاستعمال وبالتالي تشكل نموذجا للنقود الالكترونية حيث من بين البنوك التي عرفت تحولا نحو تطبيق الخدمات الالكترونية بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك الجزائر الخارجي بنك البركة الجزائري.

رابعا قطاع الإدارة والحكومة الالكترونية:

يستلزم تطور أي بلد ترقية وتدعيم التقارب بين المواطنين والمؤسسات الأكثر فعالية وتمثل الطرق المعلوماتية الحكومية بالنسبة للمواطنين وحتى المؤسسات حافزا مهما للرقي، وتعرف الجزائر على هذا الصعيد عدة تغيرات معتبرة لا يمكن تجاهلها والدليل على ذلك كثرة مواقع الانترنت والمشاريع الحكومية بالإضافة إلى اهتمامات العديد من المؤسسات، حيث يمكن أن تسمح هذه الجهود المتكاثفة إذا ما اتخذت في إطار إستراتيجية شاملة بتغيير ملموس للحياة اليومية للمواطنين لعلاقاتهم فيما بينهم علاقاتهم مع الدولة وحتى مع العالم المتغير، حيث بدأ الشروع في تحضير الأجيال الصاعدة للاستيعاب الجيد لهذا التغيير ويتحقق هذا التحضير اعتمادا على التكوين في كل أطوار الحياة من أجل ترسيخ مادة حضارية جديدة لمستقبل البشرية ويدخل هذا في إطار تنفيذ خطة العمل طرق المعلومات الحكومية من أجل خدمة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المواطنين والمؤسسات، ويستلزم لتنفيذ هذه الخطة اقتراح وانجاز مشاريع تهدف إلى بناء مجتمع جديد يكون فيه المواطنين أكثر استقلالية وفعالية، وتكون فيه المؤسسات أكثر تنافسا والإجراءات أكثر سهولة[1].

خامسا قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، اذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات الإدارة الالكترونية وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين، وفيما يتعلق بمختلف التحولات التكنولوجية الرامية إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومفاهيم الحكومة الالكترونية في الجامعة الجزائرية.

فتطبيق الخدمات الالكترونية في الجامعات الجزائرية يرمي بالأساس إلى تحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام و يدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي والاستفادة من الخبرات التي تكونها الجامعة أو تقوم باستقطابها، حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية والتي تتمثل في التسجيلات الجامعية، حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة لحاملي شهادة البكالوريا الجدد تمنحهم الجامعة فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع الالكترونية.

سادسا قطاعي التكوين المهني و التربية الوطنية:

على غرار القطاعات الأخرى شهد كل من قطاع التربية والتكوين المهني في الجزائر بعض المبادرات في مجال الخدمة الالكترونية والتي يمكن وصفها بالمبادرات المتواضعة حيث تمحورت تلك التحولات وفق الأتي:

1- قطاع التكوين المهني:

نتج عن برامج إصلاحية شاملة مست قطاع التكوين المهني رؤية جديدة ترمي إلى جعل القطاع يساير برامج التكوين ذات الجودة العالية خاصة مع التطوير التكنولوجي النوعي وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة العامة الالكترونية يهدف أساسا للرفع من مردودية هذا القطاع.

[1] بو عبد الله حسان، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل العولمة الاقتصادية: "دراسة مقارنة بين الجزائر والعالم العربي"**، رسالة ماجيستر في العلوم الإقتصادية، تخصص: الاقتصاد القياسي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصاديةو التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009، ص: 144.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2-قطاع التربية الوطنية:

سجل قطاع التربية الوطنية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى وذلك من خلال مبادرات الخدمة العامة الالكترونية كمدخل لترقية ما يقدمه للطلبة.

المطلب الرابع: تجارب رائدة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الالكترونية

تتطلب معرفة تطبيق الإدارة الالكترونية على واقع الخدمة العمومية معرفة تجارب لدول رائدة في هذا المجال ومحالة إستخلاص دروس والعبر.

الفرع الأول : تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في مجال الإدارة الالكترونية

يمكن القول أن تطبيق الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والتحول للخدمات العامة الالكترونية قد خلق فرصة أمام المواطنين للوصول إلى المعلومات بشكل أسهل وأضفى تحولا في وظائف ومؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي إلى النموذج الالكتروني [1]

أولا: الآثار الايجابية:

- ✓ **ترشيد نفقات الخدمة العمومية:** إن تطبيق الإدارة الالكترونية أدى إلى انخفاض التكاليف الإدارية في وزارة الزراعة الأمريكية نتيجة انجاز المعاملات عبر الانترنت، وقد نتج عن أثار تحويل العمليات الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية ما يلي:
  - توفر حكومات الولايات داخل أمريكا ما يقارب 70% من التكلفة وذلك بالتحول إلى الخدمة الالكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق التعاملات المباشرة؛
  - تجديد الرخص بولاية اريرونا الكترونيا يكلف2 دولار أمريكي لكل عملية مقابل7 دولار بالطرق التقليدية؛
  - في ولاية واشنطن نظم الشراء الالكتروني يوفر في المتوسط 10-20% من تكلفة المواد و المشتريات؛
  - انخفاض تكلفة تسجيل السيارات في ولاية ألاسكا باستخدام الطرق الالكترونية و منه أدى تطبيق نموذج الخدمات العامة الالكترونية كمرحلة مهمة من التحول إلى مفهوم الإدارة العامة الالكترونية (الحكومة الالكترونية) في الولايات المتحدة الأمريكية إلى توفير مبالغ مالية معتبرة وترشيد التكاليف التي تعد من متطلبات ترشيد الخدمة العامة.
- ✓ **دعم روح المشاركة و التواصل الآني:** إذا نظرنا إلى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية في الجوانب السياسية في أمريكا فأنه يمكن تقديم أمثلة تبرز أثر التحولات في نظام إدارة شؤون الدول

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص ص: 108-144.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

والمجتمع وتدعيم روح المشاركة الشعبية و منه يمكن الاستشهاد من خلال ما تم تحقيقه من خدمات الانتخاب الالكتروني في ولاية أريزونا بالولايات المتحدة الأمريكية، أدى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية إلى جعل ما يزيد عن 300 ألف مواطن زائر يوميا يدخل على الموقع الالكتروني بشرط المرور بمينابوليس في الولايات المتحدة الأمريكية ومنه فان الأمريكيين لديهم نظرة إيجابية نحو الحكومة الالكترونية وإمكانيتها حيث بإمكان أي شخص أن يختار الاتصال الكترونيا في أي وقت ومن أي مكان للحصول على الخدمة؛

- ✓ **تسهيل ووضوح الخدمة العامة:** لإبراز أثر الإدارة الالكترونية الحكومية على دقة ووضوح الخدمة العامة في الولايات المتحدة الأمريكية يمكن الاستدلال بمثال ففي عالم الورق يكون من المستحيل فعليا معرفة السعر الذي تدفعه الولاية في معظم السلع أما الآن فتستطيع المدينة آو منطقة المدارس أن تعرف بسرعة السعر الأفضل للولاية على موقع ولاية ماساتشوسيتش على شبكة الويب؛
- ✓ **إدارة الحكومية الالكترونية وتحقيق جودة الخدمة العمومية:** أشارت تقرير صادرة عن هيئة أداء الحكومات الالكترونية في الولايات المتحدة والتي تتمثل مهمته في تقييم أداء الخدمات الالكترونية التي تطرحها الإدارات والهيئات الحكومية على مواقعها الالكترونية وأن المجالات التي حققت فيها الحكومة أعلى مستوى من الخدمة الالكترونية منها قطاع الخدمات الصحية و التوظيف.

ثانيا : الآثار السلبية:

- ✓ **مشكلة الخطر و اللأمن الالكتروني:** بالرغم من أن الولايات المتحدة الأمريكية تعد من الدول الأولى عالميا التي تهتم بالأمن الالكتروني إلا أن هذا لم يمنع من تهديدها الكترونيا وأن احتمال التعرض للهجمات الالكترونية يتزايد نظرا لعدم وجود عاملين مؤهلين بشكل كاف على حماية أنظمة الكومبيوتر ضد هجمات قراصنة الكمبيوتر والمجرمين و كذلك الحكومات الالكترونية على المستوى الفيدرالي.
- ✓ **مشاكل مقاومة التغيير:** تواجه الإدارة الأمريكية مقاومة تغيير للوضع الجديد دون الاهتمام بإدراج تكنولوجيا المعلومات أثناء إعادة هندسة الأعمال الإدارية وتجدر الإشارة على أن مقاومة التغيير هي ظاهرة ستستهدف جميع أشكال التغيير التنظيمي وهناك طرق و استراتيجيات تحد من شدة مقاومة التغيير وإتباع أساليب ذات مهارة و دقة عالية بهدف دفع العاملين بتقبل فكرة التغيير.

الفرع الثاني: الحكومة الالكترونية في الإمارات العربية المتحدة و الخدمات العمومية

تعد دولة الإمارات العربية المتحدة من الدول الرائدة في مجال تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بغية تحقيق التعامل المباشر مع المواطنين عند تقديم خدمات عديدة لتلبية احتياجاتهم ومواجهة التحديات والوصول إلى التميز في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، كما تسعى الحكومة إلى توحيد ومكاملة جميع

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الخدمات الحكومية التي تقدمها الدوائر الحكومية بغية تهيئتها للعمل وفق أسلوب الحكومة الالكترونية وتتيح للموظفين في كافة المستويات الحكومية إمكانية تقديم خدمات نوعية ذات جودة عالية، حيث أن إدارة حكومة إمارة دبي لدولة الإمارات العربية المتحدة بالتحول إلى الحكومة الالكترونية وذلك في أكتوبر 2001، وقد أعلن بعد ذلك عن التحول إلى الحكومة الالكترونية بالنسبة لكافة الدوائر المحلية العاملة هناك وقد حققت منذ بداية انطلاقها في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية نجاحات باهرة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية نتيجة للعمل المتواصل والسعي الجدي من قبل تكنولوجيا المعلومات في مختلف الجهات الحكومية إلى تبني هذا النظام المتطور والمساهمة في تعزيز بنية الخدمات الحكومية الالكترونية وهذا ما يبرز بالفعل مجهود الإمارة في محاولة تطوير البنية التحتية للاتصالات ومواكبة للتطور التكنولوجي للمساهمة في إعداد استراتيجيات تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى تحسين مستوى تطبيق الخدمات الالكترونية والاستفادة منها و لتسهيل و صول المواطن إلى المعلومة أو الخدمة التي يرغب في الحصول عليها، وتجدر الإشارة إلى أن دوائر حكومة دبي الالكترونية كانت قد سبقت إعلان الحكومة الالكترونية وذلك بتقديم بعض الخدمات الالكترونية بشكل مبكر وهذا ما كانت له الأهمية البالغة في استيعاب مشروع الحكومة الالكترونية وإختصار الوقت وذلك من قبل القائمين على أمر هذه الدوائر فضلا عن ذلك استخدام الانترنت في أعمال هذه الدوائر و الذي كان له شان التقليل من التعاملات الورقية والتحول إلى الأداء الالكتروني مع تسهيل عملية تكامل قواعد البيانات والبرامج في نظام واحد وكذلك تسريع عملية تبادل المعلومات بين الإدارات و المراكز إضافة إلى إمكانية إستخدام الشبكة من أي مكان أو أي مكتب وسهولة استخدامها زيادة تحسين الخدمة المقدمة للجمهور لدى الدوائر الحكومية[1].

[1] سعداوي محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص: 201-205.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خلاصة الفصل:

لقد برزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كتكنولوجيا مستقلة يتزايد الاهتمام بها واستخدامها في المؤسسات والإدارة العمومية مع التطور في الزمن والمعطيات البيئية، محاولة من خلالها تبنيها تخطي مجمل العراقيل في مجال أعمالها، ذلك بواسطة مزيج من تكنولوجيا معالجة البيانات، وبلورتها إلى معلومات تمثل مجرى الدم في هيكل ونشاط المؤسسة، إضافة إلى الاتصالات الحديثة والمعتمدة في مجملها بوجه الحداثة على البنيات الشبكية على اختلاف أنواعها، فالأولى تدعم مقدرة المؤسسة على معالجة، تحليل وتخزين المعلومات والأخيرة هي الحامل لتوصيلها، هذا المزيج قد تم إحداثه بما أتاحته التطورات التكنولوجية المتسارعة من المكونات الالكترونية، تجهيزاتها المعقدة وجملة البرمجيات الداعمة لتشغيلها وتوصيلها بعضها البعض على شكل بنية شبكية تضمن الاستفادة الكلية للمؤسسة من البيانات والمعلومات الداخلية والخارجية، حيث أن زاد في أهمية الاتصال هي التطورات الأساسية والتي أدخلت تحسينات كبرى وسرعة الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة بهدف تحقيق الاستفادة القصوى، كما أن الاستخدام المبدع لهذه التكنولوجيا يحتاج إلى مهارات بشرية من إداريين و متخصصين، وتعتبر الإدارة أو الحكومة الإلكترونية مجرد إسقاط لواقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الخدمات العمومية، وبسبب التأثيرات الإيجابية لهذه التطبيقات من إختصار الجهد والوقت والتكلفة سارعت العديد من الدول لتبني هذا النمط من الإدارة، وتقريب المواطن من هذه الأخيرة، ورغم البرامج التي وضعته الجزائر من أجل تجسيد هذا المشروع إلا أنه يبقى في مراحله الأولى ومتباين من قطاع إلى أخر، غير أن الحاجة الملحة لتطبيقه يتحتم عليها المرور بسرعة نحو إعتماده.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفصل الثاني

التحصيل الضريبي ونظام المعلومات الجبائي

تمهيد:

يعتبر التحصيل الجبائي من أهم المهام والعلميات التي تقوم بها الإدارة الجبائية، فبفضل التحصيل الجبائي الكفء والفعال ، يمكن للدولة أن تخصص الإيرادات الجبائية في الإنفاق العمومي والإستثمار، وضبطها لميزانيتها العامة بشكل يسمح بتنويع مصادر الإيرادات، غير أن هذه العملية تحتاج لوجود نظام للمعلومات الجبائي يعتمد على التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والإتصال وكذا تناسق المهام الأخرى للإدارة الجبائية.

وقد تطرقنا في هذا الفصل لأدبيات التحصيل الجبائي من خلال تناولنا لمفهومه وأهميته بالإضافة إلى طرق وأليات التحصيل، كما تطرقنا لمصادر التحصيل الجبائي في الجزائر، وكذا إستخدام نظام المعلومات الجبائي القائم على التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والإتصال من خلال عرض تجارب بعض الدول.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الاول : الإطار النظري للتحصيل الجبائي

تستعين الإدارة الجبائية من أجل تحصيلها الجبائي بمجموعة من الإجراءات المختلفة حيث تعد الجباية المحصلة من قبل الدولة من أهم الموارد التي تشكل ميزانيتها في وقتنا هذا والمصدر الأساسي لتمويل ميزانية الدولة وتمويل المشاريع العامة وهذا ما يجعل تطوير التحصيل الجبائي مرهون بمدى نجاح الإصلاحات الجبائية.

المطلب الأول: مفهوم التحصيل الجبائي وأهميته

لقد تعددت تعار يف التحصيل الجبائي إلا أنها تصب في معنى واحد، حيث يمس طرق وأساليب التي بموجبها تمكن الدولة من الإستفادة من الضرائب المفروضة على مختلف المصالح.

الفرع الأول: تعريف التحصيل الجبائي

يعرف التحصيل الجبائي على أنه مجموعة العمليات التي تقوم بها الإدارة المالية في سبيل وضع القوانين والأنظمة الجبائية موضع التنفيذ وبالتالي إيصال حاصلات الجباية إلى خزينة الدولة[1].

وهناك من يعرفها على أنها مجموعة العمليات والإجراءات التي تؤدي إلى نقل دين الضريبة من ذمة المكلف بالضريبة إلى الخزينة العمومية وفقا للقواعد القانونية والضريبة المطبقة في هذا الإطار[2].

وقد عرف قاموس لاروس التحصيل على أنه االعملية المتعلقة بإسترداد، وإعادة مبالغ نقدية مستحقة، أما مصطلح تحصيل الضرائب فهي العمليات التي تهدف لأداء الضريبة من قبل المكلف بالضريبة وإستردادها لخزينة الدولة [3] .

ومنه يمكن تعريف التحصيل الجبائي ***هي تلك العملية التي بموجبها يصبح دين الخزينة العمومية (الضريبة) مستحقة عند تاريخ معين.***

أما الإيرادات الضريبية يقصد بها جميع الإيرادات المحصلة من مختلف الرسوم والضرائب على غرار: الضريبة على الدخل والأرباح، الضرائب والرسوم المفروضة على السلع والخدمات، والضرائب المفروضة على الملكية ونقل الملكية وجميع الرسوم والضرائب الأخرى.

الفرع الثاني: أهمية التحصيل الجبائي

يلعب التحصيل الجبائي دورا هاما في الإدارة الجبائية، فبإعتباره من أهم العمليات على مستوى النظام الضريبي، فالتحصيل الجبائي الكف والفعال والمعتمد على ترشيد التكاليف يساعد الدولة على

---

[1] علي زغدود، **المالية العامة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص: 230.

[2] محمد عباس، **اقتصاديات المالية العامة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2008، ص: 132.

[3] Dictionnaire la Rousse, disponible sur le lien :
http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/recouvrement/67168/locution?q=recouvrement#166036 (20/04/2017, 15 :55 GMT)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وضع تصور عام وشامل لإيراداتها الإجمالية وبالتالي القدرة على التنبؤ الجيد لتوازن الميزانية وكذا إمكانية إستخدام الإيرادات الجبائية في عمليات الإنفاق العمومي وبالتالي دفع معدلات النمو، كما يمكن إستخدام هذه الإيرادات في الإدخار العام.

المطلب الثاني: مكانة التحصيل الجبائي في الاقتصاد الجزائري

إن أهم وسيلة مالية تستخدمها الدولة لتأمين الاستقرار الاقتصادي هي السياسة الجبائية التي بواسطتها يمكن التحكم في الوظائف الاقتصادية الهامة مثل: الاستهلاك، الاستثمار والادخار، ويمكن تصنيف السياسة الاقتصادية إلى سياسة توسعية والتي تقوم هذه السياسة على أساس تشجيع الاستهلاك في حالة الكساد بتخفيض الرسوم المطبقة على النفقات مثل الرسم على القيمة المضافة رفع مداخيل المواطنين عن طريق تخفيض الضرائب المفروضة على الدخل مما يؤدي إلى تخفيض الأسعار ورفع المداخيل و بالتالي دفع المواطنين إلى الرفع من نفقاتهم الاستهلاكية كذلك يمكن تشجيع الاستثمار و توجيهه باستخدام تحفيزات جبائية للمؤسسات تتمثل في تطبيق الضرائب و رسوم بنسب صغيرة أو إلغاؤها[1] .

أما بالنسبة لسياسة التشغيل فإنه من السهل اللجوء إلى سياسة جبائية مناسبة فالدولة تشجع التشغيل بخفض الأعباء المالية المفروضة على أرباب العمل مثل الرسم على النشاط المهني و تتمثل السياسة الاستقرارية على أنها تطبق في حالة الانكماش الذي يتميز بتزايد معدلات البطالة وارتفاع حدة التضخم، فالسياسة الجبائية هي أفضل وسيلة لمقاومة التضخم و الحد من أثاره و ذلك يرفع معدلات الرسوم و الضرائب مما يرفع الأسعار ويقلل المداخيل كما تعتبر السياسة الجبائية أيضا وسيلة من وسائل التدخل في الحياة الاجتماعية للأفراد و أن أهم مظهر من مظاهر العدالة الاجتماعية تقليل التفاوت في مداخيل الأفراد و بالتالي تقريب طبقات المجتمع من الناحية المادية كما تساهم الضرائب أيضا في تشجيع انتقال الملكية بين الأفراد من خلال الإعفاءات و التخفيضات المختلفة كما يمكن كذلك الأخذ بعين الاعتبار ظروف المكلفين بالضريبة من خلال إعفاء أصحاب الدخل الضعيف من دفع هذه الضريبة[2]

ومن بين هذه الأهداف التي كان يسعى لتحقيقها من خلال الإصلاح الجبائي المطبق بداية من سنة 1992 هو تغطية النفقات الجارية (نفقات التسيير) بالجباية العادية وهناك أسباب توحي بان النظام الجبائي ضعيف المردودية المالية ومنها ارتفاع نفقات التحصيل الجبائي و ثقل العبئ الضريبي وذلك بارتفاع في معدلات الضرائب عدم كفاءة الإدارة الضريبية و منه فان الجباية العادية في الفترة 1984-1991 لم تكن كفيلة بتغطية حتى نفقات التسيير لمساهمتها الضعيفة في تعزيز موارد الدولة لعدم التنوع

[1] عدون أحمد، **تحليل الجباية العادية في الاقتصاد الجزائري**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع الاقتصاد القياسي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2007، ص: 47.

[2] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 49

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجبائي و بعد الإصلاح الجبائي المطبق بداية من سنة 1992 فقد عرفت نسبة تغطية الجباية العادية للنفقات العامة تدهورا ملحوظا مما يعكس ضعف مساهمة الضريبة على الدخل الإجمالي و الضريبة على أرباح الشركات في إيرادات الجباية العادية الذي يعود إلى عدم إزالة صعوبات التحصيل الجبائي التي عرفت بشكل كبير قبل الإصلاح الجبائي و منه نستنتج أن الإصلاح الجبائي لم ينجح في تحقيق هدفه الرئيسي المتمثل في تغطية نفقات التسيير بإيرادات الجباية العادية[1].

وتجدر الإشارة أن للضريبة دور مباشر في رفع معدل الادخار والحد الاستهلاك إلا أن هذا الدور للضريبة يواجه معوقات أهمها ضعف الحصيلة الضريبية لبعض الدول معدل الفقر و تدهور المعيشة أي محدودية الوعاء لا يتحمل المزيد من الضغط الجبائي حيث يعتبر الضرائب المباشرة في الدول النامية انه ضعف المداخيل ينتج عنه حصيلة ضعيفة نتيجة نقص الوعي بضرورة المساهمة في توزيع أعباء التنمية و المشاركة فيها من جهة و عدم فعالية الرقابة و المراجعة للإدارة الجبائية من جهة أخرى أما بالنسبة للضرائب غير مباشرة في تؤدي دورا هاما في الاقتصاد من خلال زيادة معدل الاستثمار في الاقتصاد الوطني عن طريق ضغط استهلاك الكماليات كما تعمل على تخفيض معدل زيادة الاستهلاك الكلي عن معدل زيادة الدخل الوطني[2].

المطلب الثالث: قواعد وطرق التحصيل الجبائي

يخضع التحصيل الجبائي للعديد من القواعد، كما يعتمد على أشكال مختلفة في كيفيات التحصيل.

الفرع الأول : قواعد التحصيل الجبائي

نعني بقواعد التحصيل الجبائي تلك القوانين القانونية التي حددها المشرع الجبائي لتحصيل وجباية الضريبة وتتمثل في الفعل المولد للضريبة، قاعدة اليقين، قاعدة الملائمة، قاعدة العدالة، الاقتصاد في التحصيل.

أولا: الفعل المولد للضريبة: الفعل المولد للضريبة تحدده نصوص التشريع الجبائي ويعني المناسبة أو السلوك الموجب المؤدي إلى تحصيل حق الضريبة من طرف مصالح الإدارة الجبائية على حساب المكلف بالضريبة ويحدد التشريع الجبائي مجموعة من القواعد التي تخص كل حالة على كل مكلف إذا ما توفرت فيه شروط خضوعه للضريبة إذن هذا الفعل المولد للضريبة يختلف باختلاف نوع وطبيعة الضريبة [3].

---

[1] سمراني دحمان، **أثر الجباية العادية في الموازنة العمومية حالة الجزائر للفترة(1992-2007)**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009، ص: 124.

[2] محي الدين مدية، **تحليل امكانية تمويل التنمية عن طريق الجباية العادية في الجزائر**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015، ص: 15.

[3] ادري عدنان، **التحصيل الضريبي والادارة الجبائية في الجزائر**، رسالة ماجستير في علوم التسير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2010، ص: 6

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثانيا: قاعدة اليقين: تقتضي هذه القاعدة أن يكون المكلف بالضريبة على علم و دراية تامة بالتزاماته من حيث سعر الضريبة ووعائها معاد دفعها طريقة تحصيلها و كل ما يتعلق بها من إجراءات إدارية بميعاد الدفع و طريقته و المبلغ المطلوب حتى يتمكن من معرفة حقوقه وواجباته و بالتالي وجب على الدولة إعلام جميع الخاضعين للضريبة بالمعلومات الكافية وان توفر شروط الدراية تعمل على استقرار ووضوح القوانين و التشريعات الضريبية قدر الإمكان لان كثرة التعديلات و الاضطرابات تثقل عبئ المكلف و تفقده الثقة في الإدارة وهذا ما يدفع المكلف بالغش و التهرب الضريبيين إلا أن تطبيقات مبدأ اليقين تبقى نسبية في الدول النامية إذا ما قرنت بأنظمة الدول المتقدمة [1].

ثالثا: قاعدة الملائمة: تهدف هذه القاعدة إلى مراعاة أساليب ومواعيد مناسبة لتحصيل الضرائب تتلاءم مع طبيعة الضريبة من جهة وظروف مكلف ونشاطه من جهة أخرى بمعنى أن يتفق ميعاد التحصيل مع ميعاد تحقيق الإيراد الفعلي حتى يتسنى للمكلف دفعه في حالة سيره المالي فمن الملائم أن يدفع التاجر الضريبة المستحقة عند انتهاء السنة المالية و تحديد صافي حساباته أي يعتبر الوقت الذي يتحقق فيه الدخل للمكلف هو أكثر الأوقات ملائمة لدفع الضريبة و بالتالي فان مراعاة الملائمة في التحصيل يضمن موارد غير متقطعة للخزينة [2].

رابعا: قاعدة العدالة: بمعنى أنه يجب أن يساهم رعايا الدولة في النفقات الحكومية حسب مقدرتهم النسبية بقدر الإمكان أي بنسبة الدخل الذي يتمتعون به في حماية الدولة يجب منح تخفيضات وإعفاءات لذوي الدخول المحدودة والضعيفة وعليه فالعدالة الضريبية تعني توزيع العبئ الضريبي على أفراد المجتمع كل حسب المقدرة التكلفية لكل فرد وتتحقق هذه العدالة بان تكون الضريبة عامة بحيث تشمل كافة الأموال والأفراد ولكي يصبح النظام الجبائي عادلا يجب أن يترتب عليه معاملة ضريبية تؤمن عدالة أغلبية أفراد المجتمع[3].

خامسا: الاقتصاد في التحصيل: فرض الضريبة يجب أن يحاط بسهولة التطبيق و يجنبه الدخول في متاهات الإجراءات و صعوبات الروتين و التعقيدات البيروقراطية مما يؤدي بدوره إلى تحمل الإدارة المالية لنفقات باهضة في سبيل تطبيق نظامها الجبائي و تحصيل الجبائي المفروضة بقوانين الدولة و مراعاة هذه القاعدة هو الذي يضمن للضرائب فعاليتها كمورد هام و أساسي[4].

---

[1] محمد طاقة، هدى العزاوي، **إقتصاديات المالية العامة**، دارالمسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ,عمان، الأردن، 2007، ص: 90 .

[2] نفس المرجع السابق ذكره مباشرة.

[3] محمد عباس، مرجع سبق ذكره، ص: 132 .

[4] مداني جميلة، **أهمية الضرائب المحلية في تمويل الجماعات المحلية في الجزائر**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص: 57 .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفرع الثاني: طرق التحصيل الجبائي

تتمثل طرق وأليات التحصيل الجبائي فيما يلي[1] :

أولا: التحصيل الفوري: التحصيل الجبائي على هذا الأساس يتم لما يكون دفع الضريبة في وقت محدد من الفعل المولد للضريبة و يلاحظ هذا جليا فيما يخص حقوق التسجيل التي يتم دفع قيمتها بمجرد انعقاد أو تسجيل العقد الذي يخص العملية كما يمكننا ملاحظة هذا النوع من التحصيل في حالة حقوق الطابع الذي على المكلف بالضريبة تسديده من اجل الحصول على بطاقة أو عقد قضائي ضف إلى ذلك قسيمة الضريبة على السيارات.

ثانيا :التحصيل الزمني: في أغلب الحالات التحصيل الجبائي يأخذ مدة زمنية معينة بعد الفعل المولد للضريبة حتى يشرع في تنفيذه النقطة الحساسة التي يتميز بها هذا النوع من التحصيل تلك المدة الزمنية الفاصلة ما بين الفعل المولد للضريبة و التحصيل النقدي لهذه الضريبة فيما يخص طولها وقصرها ويبقى التحصيل والاقتطاع من المنبع أو من المصدر يؤمن للخزينة العمومية أموالا معتبرة دون أن يحدث انزلاقات أو اختلالات في مدة تحصيل الضرائب على الاستهلاك تضمن لخزينة الدولة استقرار وانتظاما في الإيرادات فالدفع والتحصيل الضريبي لهذا النوع من الضرائب يأخذ مدة زمنية قصيرة جدا من الفعل المولد لها.

ثالثا: أساليب التحصيل المعتمدة من الإدارة الجبائية الجزائرية:

- **التحصيل عن طريق الدفع الجزافي:**

تدفع قيمة الضريبة المستحقة على المكلف بالضريبة الخاضع لهذا النظام كل ثلاثة أشهر واليوم الأخير من كل ثلاثي تطبق غرامة التحصيل بعد ستة عشر يوما من هذا التاريخ الأشخاص الخاضعين لهذا النظام هم الأشخاص الذي لا يتجاوز رقم أعمالهم السنوي ثلاثين مليون دينار [2].

ويحدد مبلغ كل دفعة بتطبيق النسب المعمول بها وعلى الخاضعين لهذا النظام الاحتفاظ بفواتير مموليهم وسجل يومي مرقم عليه من طرف الإدارة الجبائية يسمح بإقرار الأعمال المحقق[3].

بالنسبة للمكلفين الجدد يعطي التقدير الجزافي للفترة الممتدة من بداية الاستغلال إلى غاية 31 ديسمبر من السنة الثانية الموالية للسنة التي إنطلق فيها الاستغلال، ترسل الإدارة الجبائية إلى المستغل الخاضع لنظام التقدير الجزافي تبليغا يبين فيه كل سنة من فترة السنتين الربح الخاضع للضريبة من جهة

---

[1] ادري عدنان، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

[2] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، قوانين جبائية، مصلحة الاعلام للمديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجزائر، 2017، ص: 92 .

[3] المديرية العامة للضرائب، **قانون الرسوم على رقم الاعمال**، قوانين جبائية، مصلحة الاعلام للمديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجزائر، 2017، ص: 17.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

والعناصر المعتمدة لتحديد رقم الأعمال من جهة أخرى و للمكلف بالضريبة مدة 30 يوما من تاريخ استلام التبليغ الإدلاء بموافقته.

- **التحصيل عن طريق الأقساط الوقتية الشهرية:**

يطبق هذا النظام على المكلفين بالضريبة الذين يتوفرون على مؤسسة دائمة ويمارسون نشاطهم منذ سنة على الأقل و بناءا على طلب منهم تدفع الضريبة حسب الأقساط الوقتية يتم دفع الرسم على النشاط المهني شهريا آو فصليا يكون الرسم الواجب دفعه بنسبة 2% [1].

أما الدفع فيكون في الفاتح من شهر افريل و تحصيل الرسم على القيمة المضافة يبقى كذلك شهريا[2].

- **التحصيل عن طريق الاقتطاع من المنبع:**

يقتطع من المنبع لحساب الخزينة العمومية للضرائب والرسوم القابلة الاستحقاق على العمليات التي يقوم بها الأشخاص الطبيعيون أو المعنويون الذين لا يتوفرون على محلات في الجزائر من قبل الأشخاص أو الهيئات أو الجمعيات.

- **التحصيل عن طريق التسبيقات على الحساب:**

يطبق هذا النظام على المكلفين بالضريبة غير الإجراء حيث يتم تحصيل الضريبة على ثلاثة تسبيقات على التوالي:[3]

20 فيفري، 20 ماي، 20 نوفمبر.

أما بالنسبة للضريبة على أرباح الشركات فتدفع طوعيا ضمن ثلاث تسبيقات قبل 20 مارس، 20 جوان، و20 نوفمبر.

- **التحصيل عن طريق الجداول:**

تصبح الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة المصدرة عن طريق الجداول واجبة التحصيل في اليوم الأول من الشهر الثالث للشهر الذي يدرج فيه الجداول في التحصيل وزيادة عن ذلك عندما تنطبق الجداول الأولية للضريبة الواحدة عن سنتين متتاليتين لا يجوز إصدار الواحد منها قبل سنة أشهر الأخر[4].

رابعا: التحصيل الإلزامي: إن تحسين المر دودية الجبائية و مواجهة كل التلاعبات في تأدية الحقوق الجبائية من طرف المكلفين بالضريبة لا يقاس بعدد الأعوان المحققون أو بعدد العمليات المبرمجة ولا التعديلات المثبتة أو بمعدلات انجازها و تطورها بقدر ما تقاس بمبلغ التعديلات المحصلة و بمعدل انجاز

[1] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 90.

[2] المديرية العامة للضرائب، **قانون الرسوم على رقم الاعمال**، مرجع سبق ذكره، ص: 30.

[3] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 87.

[4] نفس المرجع الانف ذكره مباشرة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أهداف التحصيل وتطوره فالهدف ليس فقط تحديد الحقوق المخفية وإنما إجبار المكلفين بتأديتها لصالح الخزينة العمومية و لهذا فقد اعتمدت الإدارة الجبائية لتحقيق هذا الهدف مجموعة من التدابير الردعية نذكر منها:[1]

- **الإجراءات الجبرية أو القهرية:**

من المهم جدا التأكيد على اللجوء إلى هذا النوع من الإجراءات ليس غاية في حد ذاته وإنما وسيلة فعالة لإجبار المتهاونين في تأدية حقوقهم على دفع ما عليهم من مبالغ واسترجاع أموال الدولة أي تحصيلها وهذا بعدما لم تنجح الإجراءات العادية والودية لتحصيل هذه الحقوق ومن بين الأساليب المتبعة في هذه الإجراءات الحجز التنفيذي وتخص الحجز على الممتلكات التي تخص المكلف بالضريبة من بضائع ومعدات النقل وغيرها من الممتلكات فان لم يتم إسترجاع الحقوق الجبائية تلجأ مصالح الإدارة الجبائية إلى بيع المحجوزات من ممتلكات المكلف بالضريبة حتى تستوفي الإدارة كل حقوقها الواجبة الدفع من طرف هذا المكلف بالضريبة.

- **الغلق المؤقت للمحلات المهنية:**

هذا الإجراء يدخل أيضا ضمن الإجراءات الردعية لتفعيل وإنعاش التحصيل الجبائي فاعتباره من قانون المالية أصبح من صلاحيات المدير الولائي للضرائب اللجوء إلى الغلق المؤقت المدة لا تتجاوز ستة أشهر للمحلات المهنية.

- **اشتراط جدول الضرائب مصفى عند كل تشطيب أو تعديل في السجل التجاري:**

من أجل تحسين التحصيل الجبائي أصبح من الضروري إرفاق مستخرج من جدول الضرائب مصفى عند كل طلب شطب أو تعديل في السجل التجاري.

المطلب الرابع :محددات التحصيل الجبائي

تتحكم العديد من المتغيرات والعناصر في عملية التحصيل الجبائي وبالتالي التأثير عليها ويمكن إبراز أهم هذه المحددات في التالي:

الفرع الأول: ثقافة ووعي المكلف بالضريبة

نعني بالثقافة الجبائية أنها هي مجموعة المعارف الأساسية و المشتركة الموجودة في المجتمع سواء على المستوى الفردي أو الجماعي المتعلقة بالضرائب فتؤدي إلى وجود الوعي الجبائي[2].

---

[1] داودي محمد، **الادارة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص مالية عامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان، 2006، ص ص: 28-30 .

[2] قويدر نبق، **أثر النظام الجبائي على سلوك المكلف بدفع الضريبة (دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الاغواط)**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية،بنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010، ص: 63 .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ومنه تجدر الإشارة أنه يجب على الإدارة الجبائية أن تعمل جاهدة من أجل الرفع درجة الوعي الجبائي لدى المواطنين والمكلف بالضريبة على الأخص حتى تنعكس ايجابيا على تصرفات وتعاملات المكلف بالضريبة إتجاه الإدارة الجبائية، حيث يرتبط هذا الوعي الجبائي بمدى إقتناع كل ممول ومعرفته بقيمة الضريبة التي يتعين عليه سدادها[1].

حيث تتمثل مظاهر إنعدام الوعي الجبائي لدى المكلف في التهرب الجبائي والتي تعتبر أكثر الأساليب المستعملة من طرف المكلفين بالضريبة، فقد يأخذ أشكال متعددة كـ: الغش الضريبي، عدم الاعتراف، عدم تأدية الالتزامات، عدم الإبلاغ عن المعلومات.

الفرع الثاني: توفر الإمكانيات البشرية والمالية

أن ارتفاع عدد المتعاملين الاقتصاديين نتيجة الإصلاحات الاقتصادية الأخيرة واجهت الإدارة الجبائية عدة صعوبات و عراقيل في أداء مهامها و هذا ما انعكس سلبا على التحصيل الجبائي ومن هذه العراقيل قلة عدد الموظفين ونقص كفاءتهم المهنية و كنتيجة لهذا الاختلال هي تعدد إمكانيات البشرية أصبح من الضروري تحسين كفاءة الموظفين و تكوين الإطارات المتخصصة وكذا تحسين أو توفير الأوضاع المادية والاجتماعية للعاملين بالإدارة الجبائية وضرورة توفير الحماية اللازمة للموظفين في مجال الرقابة الميدانية حيث خصصت الإدارة الجبائية الجزائرية برنامجا طموحا يهدف إلى تحسين إمكانياتها المادية و خاصة على مستوى الإعلام الآلي وذلك من خلال تجهيز مختلف مفتشيات الضرائب عبر كامل التراب الوطني بتجهيزات الإعلام الآلي وذلك من اجل تحسين قدراتها على التحصيل الجبائي و مكافحة ظاهرتي التهرب الضريبي و الغش الجبائيين[2].

الفرع الثالث: كفاءة وفعالية السياسة الجبائية

كثيرا ما قيل أن الجهاز الجبائي الكفء يمكنه أن يحول الجباية السيئة إلى جباية حسنة ولكن الجهاز الجبائي غير الكفء بإمكانه أن يحول أحسن الجباية إلى أسوئها[3]، ولهذا يرتبط تحقيق السياسة الجبائية المثلى لآي مجتمعا بمستوى كفاءة إدارته الجبائية و بالتالي يظهر أن صور الهيكل الجبائي لبعض الدول المتقدمة يتفق وهياكلها الاقتصادية وذلك لارتفاع مستويات الدخول وتباعدها وتنوع مصادرها ولا شك أن ما تتمتع به الإدارة الجبائية في هذه الدول من كفاءة إدارية وفنية تملك إمكانيات نجاح تطبيق هيكلها الجبائي وما يرافق ذلك من ارتفاع الوعي الجبائي لدى المكلف وزيادة مستواه الثقافي واقتناعه بعدالة الإدارة الجبائية وعدم فسادها مما يزيد في الثقة العامة بعدالة الجبائية وتقل معه فرص التهرب الجبائي، أما بالنسبة للدول المتخلفة فهناك تخلف الوعي الجبائي لعدم اكتمال أجهزتها و أنظمتها الجبائية

[1] ادري عدنان، مرجع سبق ذكره، ص: 90 .

[2] ادري عدنان، مرجع سبق ذكره، ص: 89

[3] عبد الكريم صادق بركات، **النظم الضريبية**، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1986، ص: 210.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

و كذلك لضعف و عدم كفاءة إدارتها الجبائية.

و تجدر الإشارة أن الإدارة الجبائية تكتسي أهمية بالغة في تطوير كفاءة وفعالية السياسة والتي تسهر على تطبيق التشريع الجبائي و ضمان حق الدولة و المكلف في نفس الوقت[1]

ولا شك أن هذه الكفاءة ستنعكس على ثقة المكلف في هذه الإدارة ويدفعه حتما لتأدية واجباته الجبائية وقد يكون النظام الجبائي فعالا بالنسبة لطرف معين وغير فعال بالنسبة لطرف أخر وذلك لاختلاف وجهات النظر لمفهوم الفعالية هذا من جهة ومن جهة أخرى عدم ثبات المقاييس المستخدمة في قياس الفعالية لارتباطها من جهة بمعايير كمية وأخرى سلوكية وهنا يبرز دور الإدارة الجبائية في إنجاح النظام الجبائي وتحقيق فعالية السياسة الجبائية فوجود إدارة جبائية فعالة تسهر على تطبيق ومتابعة النظام الجبائي يعتبر شرطا أساسيا لنجاحه ويمكن أن نحدد مؤشرات تصميم نظام جبائي فعال فيما يلي[2] :

- ✓ مؤشر التركيز يتركز الجزء الأكبر من الإيراد الجبائي على عدد ضئيل من الضرائب و المعدلات الجبائية تخفيفا لتكاليف الإدارة و التنفيذ من جهة و عدم الإفراط في الضرائب من جهة أخرى؛
- ✓ مؤشر التشتت من خلال التخلص من الجباية المزعجة قليلة المر دودية دون التأثير على النظام الجبائي؛
- ✓ مؤشرات تأخر التحصيل بوضع آليات لجباية المستحقات في أجالها؛
- ✓ مؤشر التنفيذ يتعلق الأمر بقابلية النظام الجبائي للتطبيق على ارض الواقع؛
- ✓ مؤشر تكلفة التحصيل وذلك تبعا لمبدأ الاقتصاد في الجباية والنفقة.

[1] قويدر نبق، مرجع سبق ذكره، ص: 107 .

[2] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 75.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الثاني: مصادر التحصيل الجبائي للإيرادات العادية في الجزائر

تعتبر الضريبة فريضة مالية يدفعها الفرد جبرا الى الدولة مساهمة منه في التكاليف والأعباء العامة وبصفة نهائية دون ن يعود عليه نفع خاص مقابل دفع الضريبة، أما الرسم عبارة عن مبلغ من النقود يدفعها الفرد جبرا للدولة مقابل نفع خاص يحصل عليه من جانب الدولة أو إحدى الهيئات العامة ويقترن هذا النفع الخاص بالنفع العام الذي يعود على المجتمع كله من خلال تنظيم العلاقة بين المرافق العامة والإفراد فيما يتعلق بأداء النشاط أو الخدمة.

المطلب الاول: الضريبة على الدخل الاجمالي

أدت الإصلاحات الجبائية المعتمدة في أفريل 1992 إلى إنشاء نوع من الضرائب المباشرة هي الضريبة على الدخل الإجمالي.

الفرع الأول تعريف الضريبة على الدخل الإجمالي

تفرض الضريبة على الدخل الإجمالي على مجموع الدخل الناتج للمكلف بالضريبة من مصادر متعددة [1]، وتعرف أيضا وفقا للمادة الأولى من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة على انها ضريبة سنوية وحيدة تؤسس على دخل الأشخاص الطبيعيين تسمى الضريبة على الدخل الإجمالي وتفرض هذه الضريبة على الدخل الصافي الإجمالي للمكلف بالضريبة [2].

من التعريف يمكن استخلاص خصائص الضريبة على الدخل الإجمالي:

- ✓ **ضريبة سنوية:** إذ تستحق سنويا على الربح أو الدخل الذي يحققه الخاضع لهذه الضريبة وتطبق هذه الضريبة على الأشخاص الطبيعيين دون سواهم؛
- ✓ **ضريبة إجمالية:** حيث تخص الدخل الصافي الإجمالي الذي يتم الحصول عليه بعد طرح جميع الأعباء المحددة قانونا من طرف الدولة؛
- ✓ **ضريبة وحيدة:** بمعنى أنها تشمل كل أصناف الدخل الخاضعة لها؛
- ✓ **ضريبة تصاعدية:** الضريبة على الدخل الإجمالي تحسب وفق جدول يستعمل سلما تصاعديا مقسم الى فئات مداخيل و الذي يسمح بتطبيق معدلات تصاعدية هي الأخرى؛
- ✓ **ضريبة تصريحية:** إي يجب التصريح بها من طرف المكلف بالضريبة.

الفرع الثاني مجال تطبيق الضريبة على الدخل الإجمالي

حسب المواد الثالثة و الرابعة و السابعة من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة يخضع لضريبة على الدخل الإجمالي كل من:[3]

---

[1] محمد عباس محرزي، **إقتصاديات الجباية والضرائب**، دار هومه للطباعة والنشر، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2003، ص: 96.

[2] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

[3] نفس المرجع الانف ذكره مباشرة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ الأشخاص الذين يوجد موطن تكليفهم في الجزائر؛
- ✓ الأشخاص الذين يوجد موطن تكليفهم خارج الجزائر ولكن عائدتهم من مصدر جزائري ويعتبر أن موطن التكليف موجود في الجزائر بالنسبة إلى: الأشخاص الذين يتوفر لديهم مسكن بصفتهم مالكين له أو منتفعين به أو مستأجرين له عندما يكون الإيجار في هذه الحالة الأخيرة قد أتفق عليه إما باتفاق واحد أو باتفاقات متتالية لفترة متواصلة مدتها سنة واحدة على الأقل؛
- ✓ الأشخاص الذين لهم في الجزائر مكان إقامتهم الأساسية أو مركز مصالحهم الرئيسية؛
- ✓ الأشخاص الذين يمارسون نشاطا مهنيا بالجزائر سواء أكانوا أجراء ام لا؛
- ✓ أعوان الدولة الذين لهم في الجزائر مكان إقامتهم الأساسية أو مركز مصالحهم الرئيسية؛
- ✓ الأشخاص الذين يمارسون وظائفهم أو يكلفون بمهام في بلد أجنبي والذين لا يخضعون في هذا البلد لضريبة شخصية على مجموع مداخليهم؛
- ✓ الأشخاص من جنسية جزائرية أو أجنبية الذين يتحصلون في الجزائر على أرباح أو مداخيل يحول فرض الضريبة عليها إلى الجزائر بمقتضى إتفاقية جبائية تم عقدها مع بلدان أخرى.

حسب المادة الخامسة من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة يعفى من ضريبة الدخل كل من:[1]

- ✓ الأشخاص الذين يساوي أو يقل دخلهم الصافي الإجمالي السنوي عن الحد الأدنى للإخضاع الجبائي المنصوص عليه في جدول الضريبة على الدخل الإجمالي؛
- ✓ السفراء والأعوان الدبلوماسيون والقناصل والأعوان القنصليون من جنسيات أجنبية عندما تمنح البلدان التي يمثلونها نفس الامتيازات للأعوان الدبلوماسيين والقنصليين الجزائريين.

أما عن المداخيل الخاضعة للضريبة على الدخل الإجمالي فتضم الفئات التالية: فئة الأرباح التجارية والصناعية والحرفية، فئة أرباح المهن الغير التجارية "المهن الحرة"، فئة الإيرادات المحققة من إيجار الملكيات المبنية والغير المبنية، فئة عائدات رؤوس الأموال المنقولة، ففئة عائدات المستثمرات الفلاحية، فئة الرواتب والأجور والريوع العمرية.

حسب المادة الثالثة عشر من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة يمكن أن نميز بين نوعين من الإعفاءات من الضريبة على الدخل وهي: الإعفاءات مؤقتة وإعفاءات دائمة: [2]

- ✓ **إعفاءات مؤقتة:**

تستفيد الأنشطة التي يقوم بها الشباب المستثمر المؤهلين للاستفادة من إعانة الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب أو الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر أو الصندوق الوطني للتأمين على

[1] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

[2] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 12.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

البطالة من إعفاء كلي من للضريبة على الدخل الإجمالي لمدة ثلاث سنوات ابتداء من تاريخ الشروع في الاستغلال، كما تحدد مدة الإعفاء بستة سنوات ابتداء من تاريخ الشروع في الاستغلال إذا كانت هذه الأنشطة تمارس في مناطق يجب ترقيتها تحدد قائمتها عن طريق التنظيم، وتمدد هذه الفترة بسنتين عندما يتعهد المستثمرون بتوظيف ثلاثة عمال على الأقل لمدة غير محددة و يترتب على عدم احترام التعهدات المتصلة بعدد مناصب العمل المنشاة سحب الاعتماد و المطالبة بالحقوق و الرسوم المستحقة التسديد، ويستفيد الحرفيون التقليديون وكذلك الممارسون لنشاط حرفي فني من إعفاء كلي من الضريبة على الدخل الإجمالي لمدة عشر سنوات.

✓ **إعفاءات دائمة:**

- المؤسسات التابعة لجمعيات الأشخاص المعوقين المعتمدة وكذلك الهياكل التابعة لها؛
- مبالغ الإيرادات المحققة من قبل الفرق المسرحية؛
- المداخيل المحققة من النشاطات المتعلقة بالحليب الطبيعي الموجه للاستهلاك على حالته.

المطلب الثاني: الضريبة على أرباح الشركات

إن من أهم الأهداف التي يسعى إليها الإصلاح الاقتصادي لسنة 1992 يتمحور في وضع المؤسسات العمومية في نفس موضع المؤسسات الخاصة وإخضاعها لتجسيد هذا المسعى تم تأسيس الضريبة على أرباح الشركات بموجب المادة رقم 38 من قانون المالية لسنة 1992.

الفرع الأول: تعريف الضريبة على أرباح الشركات

تعرف الضريبة على أرباح الشركات بأنها ضريبة تفرض إلا على الشركات أو الأشخاص المعنويين[1]، حيث تنص المادة 135 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة على أن تؤسس ضريبة سنوية على مجمل الأرباح أو المداخيل التي تحققها الشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين وتسمى هذه الضريبة بالضريبة على أرباح الشركات [2].

تتميز هذه الضريبة بعدة خصائص يمكن إيجازها فيما يلي:

✓ **ضريبة وحيدة:** تفرض وتتعلق بالأشخاص المعنويين؛

✓ **ضريبة عامة:** تفرض على مجمل الأرباح دون تمييز لطبيعتها؛

✓ **ضريبة نسبية:** لأن الربح الضريبي يخضع لمعدل واحد وليس الى جدول تصاعدي.

الفرع الثاني :تطبيق الضريبة على أرباح الشركات

يخضع لهذه الضريبة كل من:[3]

---

[1] بن أعماره منصور،أ **اعمال موجهة في تقنيات الجباية**، دار هومه للطباعة والنشر، الجزائر، 2009، ص: 145.

[2] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 32.

[3] داودي محمد، مرجع سبق ذكره، ص: 76.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

شركات الأموال (شركات الأسهم، شركات ذات المسؤولية المحدودة) وكذا شركات الأشخاص التي اختارت طوعا الخضوع لهذه الضريبة والهيئات والمؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري واتحادات الشركات التعاونية والشركات ذات الشخص الوحيد ذات المسؤولية المحدودة، الشركات المدنية غير المؤسسة تحت شكل شركات بالأسهم والتي اختارت الخضوع الى الضريبة على أرباح.

وتطبق على الأرباح المحققة من طرف الأشخاص المعنويين الذين لديهم مقر إجتماعي للشركة أو العنوان الأساسي الخاص بمقر الشركة ثابت في الجزائر وأيضا الأشخاص المعنويين الذي ليس لهم شركات في الجزائر ويحققون أرباح في الجزائر فإنهم يخضعون لهذه الضريبة[1].

وحسب المادة 137 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة تستحق الضريبة عن الأرباح المحققة بالجزائر تعتبر أرباحا محققة بالجزائر على الخصوص[2]:

- ✓ الأرباح المحققة في شكل شركات والعائدات من الممارسة العادية لنشاط ذو طابع صناعي أو تجاري أو فلاحي عند عدم و جود إقامة ثابتة؛
- ✓ أرباح المؤسسات التي تستعين في الجزائر بممثلين ليست لهم شخصية مهنية متميزة عن هذه المؤسسات؛
- ✓ أرباح المؤسسات وإن كانت لا تملك إقامة أو ممثلين معنيين إلا أنها تمارس بصفة مباشرة أو غير مباشرة نشاطا يتمثل في إنجاز حلقة كاملة من العمليات التجارية.

الفرع الثالث: إعفاءات و التزامات الأشخاص المكلفين بالضريبة

تنص المادة 138 من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة انه يعفى من الضريبة كل من: [3]

- ✓ الأنشطة الممارسة من قبل الشباب المستثمر المستفيد من إعانة الصندوق الوطني لتدعيم تشغيل الشباب من إعفاء كلي من الضريبة على أرباح الشركات لمدة ثلاث سنوات كاملة ابتداء من تاريخ الشروع في الاستغلال كما أنها تصبح ستة سنوات كاملة إذا كان النشاط الممارس في منطقة يجب ترقيتها؛
- ✓ التعاونيات الاستهلاكية التابعة للهيئات والمؤسسات العمومية؛
- ✓ أرباح الأسهم التي تقبضها الشركات من مساهماتها في رأسمال شركات الأخرى تسمى بنفس المجموعة؛
- ✓ الأرباح الخاضعة للضريبة المتأتية من أنشطة إنجاز السكنات الاجتماعية والترقوية والريفية ضمن الشروط المحددة في دفتر الشروط والأعباء؛

---

[1] بن اعماره منصور، مرجع سبق ذكره، ص ص: 146-147 .

[2] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 32.

[3] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 33.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ تستبعد من إعفاء لمدة عشر سنوات المؤسسات السياحية المحدثة من قبل المستثمرين وطنيين أو أجانب باستثناء الوكالات السياحية والأسفار وكذا شركات الاقتصاد المختلط الناشطة في القطاع السياحي؛
- ✓ تستفيد من الإعفاء لمدة ثلاث سنوات ابتداء من تاريخ بداية ممارسة النشاط وكالات السياحة والأسفار وكذا المؤسسات الفندقية حسب حصة رقم أعمالها المحقق بالعملة الصعبة ويمنح الإعفاء حسب نسبة أعمال محقق بالعملة الصعبة؛
- ✓ تستفيد من إعفاء دائم العمليات المصدرة للعملة الصعبة لاسيما: عمليات البيع الموجهة للتصدير، تأدية الخدمات الموجهة للتصدير، باستثناء عمليات النقل البري والبحري والجوي وعمليات إعادة التأمين والبنوك لايمكنها الإستفادة ويمنح الإعفاء حسب نسبة رقم الأعمال المحقق بالعملة الصعبة.

الفرع الرابع :معدل فرض الضريبة

تنص المادة 150 حسب قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة أنه يحدد معدل الضريبة على أرباح الشركات كما يلي:[1]

- بالنسبة لأنشطة إنتاج السلع 19%.
- بالنسبة لأنشطة البناء والأشغال العمومية و الري وكذا الأنشطة السياحية بإستثناء وكالات السفر 23%.
- بالنسبة للأنشطة الأخرى 26% .

يجب أن تحسب الضريبة على أرباح الشركات من طرف المكلف بالضريبة نفسه وأن تدفع تلقائيا إلى صندوق قابض الضرائب المختلفة أو لصندوق محصل الضرائب بالنسبة للمكلفين بالضريبة التابعين لهذه المراكز دون إصدار مسبق لجدول الضريبة من طرف مصلحة الضرائب[2].

المطلب الثالث: الرسم على القيمة المضافة

تأسس الرسم على القيمة المضافة في الجزائر بموجب قانون المالية لسنة 1991 وجاء هذا الرسم من أجل توفير خدمة أكبر للمحيط الاقتصادي والمالي والاجتماعي في الجزائر.

الفرع الأول: تعريف الرسم على القيمة المضافة

يعتبر الرسم على القيمة المضافة من أهم الرسوم الغير المباشرة تفرض على الاستهلاك وتخص العمليات ذات الطابع الصناعي والتجاري والحرفي ويتحمله المستهلك [3] .

---

[1] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 39.

[2] بن اعماره منصور، مرجع سبق ذكره، ص: 146.

[3] نفس المرجع السابق مباشرة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تخضع للرسم على القيمة المضافة عمليات البيع والأعمال العقارية والخدمات من غير تلك الخاضعة للرسوم الخاصة التي تكتسي طابعا صناعيا أو تجاريا أو حرفيا بصفة إعتيادية أو عرضية[1]، ويتميز الرسم على القيمة المضافة بالخصائص التالية:

- ✓ **ضريبة شاملة:** تفرض على السلع والخدمات المنتجة محليا بالجزائر وكذا السلع المستوردة من الخارج؛
- ✓ **ضريبة غير مباشرة:** تدفع للخزينة ليس بصفة مباشرة من طرف المستهلك النهائي الذي يعتبر المدين الحقيقي ولكن من طرف المؤسسة التي هي المدين الشرعي الذي يضمن إنتاج وتوزيع السلع والخدمات لكن يتحمل عبئها المستهلك النهائي؛
- ✓ **ضريبة نسبية:** القيمة تحصل بنسبة قيمة المنتجات وليس بالاستناد إلى النوعية المادية للمنتج "الحجم او الكمية"؛
- ✓ **ضريبة تعتمد على آلية الخصم "الاسترجاع"**: فالمؤسسة لها إمكانية إسترجاع كل الرسم الذي تحملته عند الشراء عند قيامها بعملية البيع ويدفع للخزينة الفارق بين الرسم المحصل والرسم المتحمل؛
- ✓ **الرسم على القيمة المضافة يحقق مبدأ الحياة:** لأنه يؤثر على تكاليف الإنتاج فالمستهلك النهائي هو الذي يتحمله.

الفرع الثاني : مجال تطبيق الرسم على القيمة المضافة

يخضع للرسم على القيمة المضافة كل العمليات ذات الطابع الصناعي والتجاري والخدماتي والحرفي وأيضا الأشخاص الخاضعون للرسم على القيمة المضافة هم: [2]

تجار الجملة، تجار التجزئة التابعين للنظام الحقيقي (أصحاب المهن الحرة التجار أصحاب المساحات الكبرى)؛ والتجارة المتعددة، الشركات الفرعية، الأشخاص الوسطاء، المنتجين سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين.

أما العمليات التي تكون خاضعة للرسم على القيمة المضافة سواء بصفة إجبارية أو بصفة اختيارية

أولا العمليات الخاضعة للرسم على القيمة المضافة وجوبا

حسب المادة الثانية من قانون الرسوم على رقم الأعمال و تشمل[3] :عمليات الاستيراد، العمليات التي يقوم بها تجار الجملة، عمليات البيع الخاصة بالكحول والخمور والمشروبات الأخرى، العمليات التي يقوم بها

---

[1] المديرية العامة للضرائب، **قانون الرسوم على رقم الاعمال**، قوانين جبائية، مصلحة الاعلام للمديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجزائر، 2017، ص: 4.

[2] بن اعماره منصور، مرجع سبق ذكره، ص: 17.

[3] المديرية العامة للضرائب، **قانون الرسوم على رقم الاعمال**، مرجع سبق ذكره، ص: 5.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوسطاء لشراء أو بيع أملاك العقارات أو المحلات التجارية، عمليات الإيجار وأداء الخدمات وأشغال الدراسات والبحث وجميع العمليات غير المبيعات والأشغال العقارية، العمليات المحققة في إطار ممارسة المهنة الحرة التي يقوم بها الأشخاص الطبيعيون، الشركات باستثناء العمليات ذات الطابع الطبي وشبه الطبي والبيطري، عمليات البيع التي تمارس في المساحات الكبرى و نشاطات التجارة المتعددة و كذا تجارة التجزئة، بيع العقارات أو المحلات التجارية التي يمارسها الأشخاص الذين يشترون هذه الأملاك باسمهم، عمليات نقل الأشخاص أو السلع، العمليات المتعلقة بالهاتف والفاكس التي تؤديها إدارة البريد والمواصلات، الحفلات الفنية الألعاب والتسليات بمختلف أنواعها، العمليات التي تنجزها البنوك وشركات التأمين.

ثانيا العمليات الخاضعة للرسم على القيمة المضافة اختياريا

حسب المادة الثالثة من قانون الرسوم على رقم الأعمال [1]، يجوز للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يقع نشاطهم خارج مجال تطبيق الرسم على القيمة المضافة الاختيار بناءا على تصريحهم باكتساب صفة المكلفين بالرسم على القيمة المضافة و ذلك إذا كانت نشاطاتهم تخص: عمليات التصدير: الشركات البترولية: المؤسسات التي تستفيد من نظام المشتريات بالإعفاء.

الفرع الثالث: الإعفاءات من الرسم على القيمة المضافة

حسب المادة الثامنة من قانون الرسوم على رقم الأعمال حددت مجموعة من الإعفاءات حيث تستجيب هذه الإعفاءات بصفة عامة إلى اعتبارات اقتصادية واجتماعية أو ثقافية :[2]

أولا: الإعفاءات لاعتبارات اقتصادية: نشاطات التنقيب عن المحروقات السائلة والغازية البحث عنها وإستغلالها وتمييعها أو نقلها عن طريق الأنابيب وكذا الخدمات والأشغال الموجهة لبناء منشأت التكرير، حيازة تجهيزات من طرف المؤسسات المنشاة في إطار أجهزة الدعم، العمليات المنجزة بين الشركات الأعضاء التابعة لنفس المجمع، عمليات الاقتناء المنجزة من طرف البنوك والمؤسسات المالية، عمليات إعادة التامين، عقود التأمين المتعلقة بأخطار الكوارث الطبيعية، الفوائد التأخيرية الناجمة عن تنفيذ الصفقات العمومية المرهونة لصالح صندوق ضمان الصفقات العمومية

ثانيا: الإعفاءات لاعتبارات اجتماعية: عمليات البيع الخاصة بالخبز حليب الأكياس الدقيق والسميد السكر زيت المائدة، عمليات البيع الخاصة بالمنتجات الصيدلانية الواردة في المدونة الوطنية للأدوية، العمليات المحققة في إطار خدمات هدفها تنظيم مطاعم لتقديم وجبات بالمجان وبأسعار مقبولة للمحتاجين السلع المرسلة على سبيل التبرعات للهلال الأحمر، المقاعد المتحركة والعربات المماثلة الخاصة بالعاجزين والدراجات النارية والدراجات ذات محرك إضافي المهيأة خصيصا للعاجزين، العمليات التي

[1] المديرية العامة للضرائب، **قانون الرسوم على رقم الاعمال**، مرجع سبق ذكره، ص: 5

[2] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 6.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يقوم بها الأشخاص الذين يقل رقم أعمالهم الإجمالي أو يساوي مبلغ 100000دج بالنسبة لمؤدي الخدمات ومبلغ 130000دج بالنسبة لباقي الخاضعين، مبيعات اللحوم والحلي.

ثالثا الإعفاءات لاعتبارات ثقافية: التظاهرات الرياضية أو الثقافية أو الفنية وبصفة عامة كل الحفلات المنظمة في إطار الحركات الوطنية أو الدولية للتعاون، حيازة التجهيزات الرياضية المصنوعة في الجزائر، الورق الموجه بصورة حصرية لعمليات إنتاج وطبع الكتب طبقا للمواصفات المحددة في القرار المشترك بين الوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بالثقافة، عملية الإبداع والإنتاج والنشر الوطني للمؤلفات والأعمال.

رابعا الإعفاءات لاعتبارات مختلفة: تجار التجزئة الخاضعين لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة، المزارعون و مربى المواشي، بعض الأنشطة والعمليات الإستيراد والتصدير المذكورة في المادة 11 و 12 من قانون الرسم على رقم الأعمال.

الفرع الرابع :معدلات الرسم على القيمة المضافة

هناك معدلين مطبقين حاليا هما: **المعدل المخفض** كما ورد في مادة 23 من قانون الرسوم على رقم الأعمال نسبته 9% ويطبق على المنتجات والخدمات التي تمثل منفعة خاصة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي الثقافي والمواد والأشغال والعمليات [1]، و **المعدل العادي** وهو كما ورد في نص المادة 21 من قانون الرسوم على رقم الأعمال نسبته 19% ويطبق على العمليات والخدمات والمنتجات غير الخاضعة للمعدل المخفض[2].

المطلب الرابع: الرسوم ذات الأثر المماثل

و تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: الرسم على النشاط المهني

تنص المادة 217 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة على أنه يستحق الرسم بصدد رقم الأعمال المكلفين الذين يمارسون نشاطات تخضع أرباحه للضريبة الدخل الإجمالي[3]، يقدر معدله بـ 2% من رقم الأعمال حسب ما ورد في المادة 222 من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة ويتمثل أساس فرض هذا الرسم كما ورد في المادة 219 من قانون الضرائب والرسوم المماثلة مع مراعاة أحكام المواد13 و 138-1 و 221 انه في الإيرادات الإجمالية التي يحققها المكلفون بالضريبة الذين لديهم في الجزائر محلا مهنيا دائما و يمارسون نشاطا تخضع أرباحه للضريبة على الدخل الإجمالي فيصنف الأرباح الغير التجارية ما عدا مداخيل المسيرين الحائزين على الأغلبية في الشركات ذات

[1] المديرية العامة للضرائب، **قانون الرسوم على رقم الاعمال**، مرجع سبق ذكره، ص: 12.

[2] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 13.

[3] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 54.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المسؤولية المحدودة رقم الأعمال الذي يحققه في الجزائر المكلفون بالضريبة يمارسون نشاطا تخضع أرباحه للضريبة على الدخل الإجمالي في صنف الأرباح الصناعية والتجارية أو الضريبة على أرباح الشركات[1].

كما وردت في نص المادة 219 تحديد نسبة التخفيضات رقم الأعمال الخاضع للضريبة مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي :[2]

- ✓ 30 بالمائة بالنسبة للنشاطات التالية: رقم الأعمال المحقق ضمن نشاطات البيع بالجملة، مبلغ العمليات المحققة من عمليات البيع بالتجزئة والمتعلقة بالمنتوجات المتضمن سعر بيعها بالتجزئة على ما يزيد عن 50% من الحقوق الغير المباشرة؛
- ✓ 50 بالمائة على الأنشطة التالية: مبلغ عمليات البيع بالجملة المتعلق بالمنتوجات التي يتضمن سعرها أكثر من 50% من الحقوق الغير المباشرة، مبلغ عمليات البيع بالتجزئة الخاصة بالأدوية بشرط أن تكون مصنفة ضمن المواد الإستراتيجية وأن يكون معدل الربح للبيع بالتجزئة يتراوح بين 10% و30%؛
- ✓ 75 بالمائة على الأنشطة التالية: مبلغ عمليات البيع بالتجزئة للبنزين الممتاز والعادي والمازوت.

ويتعين على كل شخص طبيعي أو معنوي خاضع للرسم أن يكتتب سنويا لدى مفتش الضرائب المباشر التابع لمكان فرض الضريبة تصريحا بمبلغ رقم الأعمال المحقق أو الإيرادات المهنية الإجمالية حسب الحالة في الفترة الخاضعة للضريبة يجب أن يبرز التصريح بوضوح جزء رقم الأعمال الذي قد يستفيد من التخفيض، ويتعين على المكلف بالضريبة تقديم تصريح عن كل مؤسسة فرعية أو وحدة يتولون إستغلالها في كل بلدية من بلديات مكان إقامتها، يتعين على المكلفين بالضريبة تقديم الوثائق المحاسبية والاثباثات الضرورية لتدقيق التصريح عند كل طلب من مفتش الضرائب.

الفرع الثاني: الرسم العقاري

حسب المادة 248 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة فأنه يؤسس رسم عقاري سنوي على الملكيات المبنية الموجودة فوق التراب الوطني باستثناء تلك المعفية من الضريبة صراحة[3]، كما ورد في المادة 261- ب يحسب الرسم بتطبيق المعدلين 3% على الملكيات المبنية باتم معنى الكلمة و 10%على الملكيات المبنية ذات الاستعمال السكني وغير مشغولة [4].

[1] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 55.

[2] نفس المرجع السابق مباشرة.

[3] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 60.

[4] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 63.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

كما تنص المادة 261 – د من نفس القانون على أنه يؤسس رسم عقاري سنوي على الملكيات غير المبنية بجميع أنواعها بإستثناء تلك المعفية صراحة من الضريبة[1]، و يحسب هذا الرسم بنسب مختلفة حسب ما ورد في نص المادة 261– ز، إلا انه بالنسبة للملكيات غير المبنية المتواجدة في المناطق العمرانية أو الواجب تعميرها والتي لم تنشأ عليها بنايات منذ ثلاث سنوات ابتداء من تاريخ الحصول على الرخصة البناء أو صدور رخصة التجزئة فأن الحقوق المستحقة بصدد هذا الرسم العقاري ترفع الى 4 أضعاف.

حسب ما ورد في نص المادة 254 يحدد أساس فرض الضريبة بعد تطبيق معدل تخفيض يساوي 2% سنويا مراعاة لقدم الملكية ذات الاستعمال السكني غير انه لا يمكن ان يتجاوز هذا التخفيض بالنسبة لهذه المباني حدا أقصى قدره 25% [2].

الفرع الثالث: رسم التطهير

تنص المادة 263 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة على أنه يؤسس لفائدة البلديات التي تشغل فيها مصلحة رفع القمامات المنزلية رسم سنوي لرفع القمامات المنزلية وذلك على كل الملكيات المبنية [3].

ويحدد مبلغ الرسم حسب ما ورد في نص المادة 263 مكرر 2 وذلك حسب الملكيات كما يلي:[4]

- ✓ ما بين 1000 دج و1500 دج على كل محل ذي استعمال سكن؛
- ✓ ما بين3000 دج و12000دج على كل محل ذي استعمال مهني أو تجاري أو حرفي أو ما شابهه؛
- ✓ ما بين8000 دج و23000 دج على كل الاراض مهيأة للتخييم و المقطورات؛
- ✓ ما بين 20000 دج و130000 دج على كل محل ذي استعمال صناعي أو تجاري أو حرفي أو ما شابهه.

وتحدد الرسوم المطبقة في كل بلدية بقرار من رئيس المجلس الشعبي البلدي بناء على مداولة المجلس الشعبي البلدي و بعد استطلاع رأي السلطة الوصية.

الفرع الرابع: الضريبة على الأملاك

يخضع للضريبة على الأملاك الأشخاص الطبيعيون الذين يوجد مقرهم الجبائي بالجزائر بالنسبة لأملاكهم الموجودة بالجزائر أو خارج الجزائر و كذلك الذين ليس لهم مقر جبائي بالجزائر بالنسبة لأملاكهم

[1] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 63

[2] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 67.

[3] نفسه.

[4] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 68.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الموجودة بالجزائر[1]، وتنص المادة 276 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة تخضع لإجراءات التصريح عناصر الأملاك التالية[2]: الأملاك العقارية المبنية والغير المبنية، الحقوق العينية العقارية، الأموال المنقولة مثل: طائرات النزهة، خيول السباق.

ولا تخضع إجباريا للتصريح عناصر الأملاك التالية: المنقولات المخصصة للتأنيث، المجوهرات والأحجار الكريمة والذهب والمعادن الثمينة، المنقولات المادية الأخرى لا سيما منها: الديون والودائع والكفالات، عقود التأمين في حالة الوفاة، الريوع العمرية.

وحسب ما ورد في المادة 281 مكرر8 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة تحدد نسبة الضريبة على الأملاك كما يلي :

الجدول رقم: (2-1): نسب الضريبة على الأملاك

قسط القيمة الصافية من الاملاك الخاضعة للضريبة بالدينار	النسبة (%)
يقل عن100.000.000 دج	%0
من10000000 دج الى 150000000دج	%0,5
من150000001 دج الى 250000000دج	%0,75
من 250000001دج الى 350000000دج	%1
مند350000001 دج الى450000000 دج	%1,25
يفوق4500000000 دج	%1,75

المصدر: المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص:72.

الفرع الخامس: رسم الطابع

إن رسم الطابع هو الضريبة المفروضة على جميع الاوراق المخصصة للعقود المدنية والقضائية وللمحررات التي يمكن أن تقدم للقضاء كدليل، ويلزم على المدينين بالرسم الخاضعين لنظام الربح الحقيقي في مجال الضرائب المباشرة، في مختلف الحالات حيث يكون دفع رسم الطابع مثبتا عن طريق وضع الطوابع أو الطوابع المميزة أو العلامات بدفع الرسوم.[3]

[1] المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، مرجع سبق ذكره، ص: 70.

[2] نفس المرجع السابق مباشرة.

[3] المديرية العامة للضرائب، **قانون الطابع**، قوانين جبائية، مصلحة الاعلام للمديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجزائر، 2017، ص: 6 .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إن رسم الطابع لجميع العقود بين الدولة والمواطنين، يكون على عاتق المواطنين.[1]

الفرع السادس: رسم التسجيل

تكون رسوم التسجيل ثابتة، نسبية أو تصاعدية، وذلك تبعا لنوع العقود ونقل الملكية الخاضعة لهذا الرسم، حيث يطبق الرسم الثابت على العقود التي لا تثبت نقل الملكية أو حق الإنتفاع أو التمتع مدى الحياة، أو لمدة غير محدودة، لأموال منقولة وغير منقولة، أو حصة شركة، أما الرسم النسبي والتصاعدي فيطبق على العقود التي تثبت نقل الملكية أو الإنتفاع، التمتع بها، وتحدد المادة 216 من قانون التسجيل معدلات رسوم التسجيل النسبية والتصاعدية [2] .

[1] المديرية العامة للضرائب، **قانون الطابـــع**، مرجع سبق ذكره، ص: 6.

[2] المديرية العامة للضرائب، **قانون التسجيل**، قوانين جبائية، مصلحة الاعلام للمديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجزائر، 2017، ص: 6.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الثالث: نظام المعلومات الجبائي وإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التحصيل الجبائي

إن النظام الجبائي في أي بلد من البلدان يتعلق بالنظام الاقتصادي والاجتماعي السائد في هذا البلد وبصورة خاصة بالدور الذي تقوم به الدولة في الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحتى السياسية فكلما ازداد دور الدولة في هذه الميادين كلما كانت مضطرة إلى اقتطاع قسم أكبر من الدخل الوطني عن طريق الضرائب أو الرسوم أو غيرها ولكن بنسبة هذا الاقتطاع ترتبط ارتباطا ووثيقا بمقدار الدخل الوطني و بنصيب كل فرد من هذا الدخل و من جهة أخرى فالمعلومة الجبائية هي عبارة عن مجموعة من المعلومات التي باستطاعتها التأثير على الوعاء الضريبة سواء كانت بطرق مباشرة أو غير مباشرة.

المطلب الأول: نظام المعلومات أهميته ومكوناته

النظام هو مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والتفاعلية مع بعضها البعض بسلسلة من العلاقات من أجل أداء وظيفة محددة أو تحقيق هدف معين[1].

الفرع الأول: تعريف نظام المعلومات

يعرف نظام المعلومات أنه "إطار يتم في ظله التنسيق بين الموارد (موارد بشرية و كمبيوتر) لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) و ذلك لتحقيق أهداف المشروع" [2] .

ويعرف أيضا بأنه "مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم" [3].

كما يعرف أيضا على أنه "مجموعة من المكونات المتفاعلة التي تختص بجمع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات بغرض دعم عملية إتخاذ القرار والرقابة في المؤسسات وبالإضافة إلى دعم اتخاذ القرار والرقابة فإن نظم المعلومات يمكن أن تساعد المديرين على تحليل المشاكل ومحاكاة المواقف المعقدة وخلق المنتجات الجديدة" [4].

---

[1] عبد الرزاق محمد قاسم، **تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية**، مكتبة دار الثقافة للنشر، عمان، الاردن، 2004، ص: 14.

[2] ثناء على القباني، **نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2008، ص: 10.

[3] نواف محمد عباس الرماحي، **تصميم نظم المعلومات المحاسبية وتحليلها**، دار صفاء للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص: 35 .

[4] منال محمد الكردي، علاء الدين عباس، **مقدمة في نظم المعلومات الادارية**، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2011، ص: 17.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

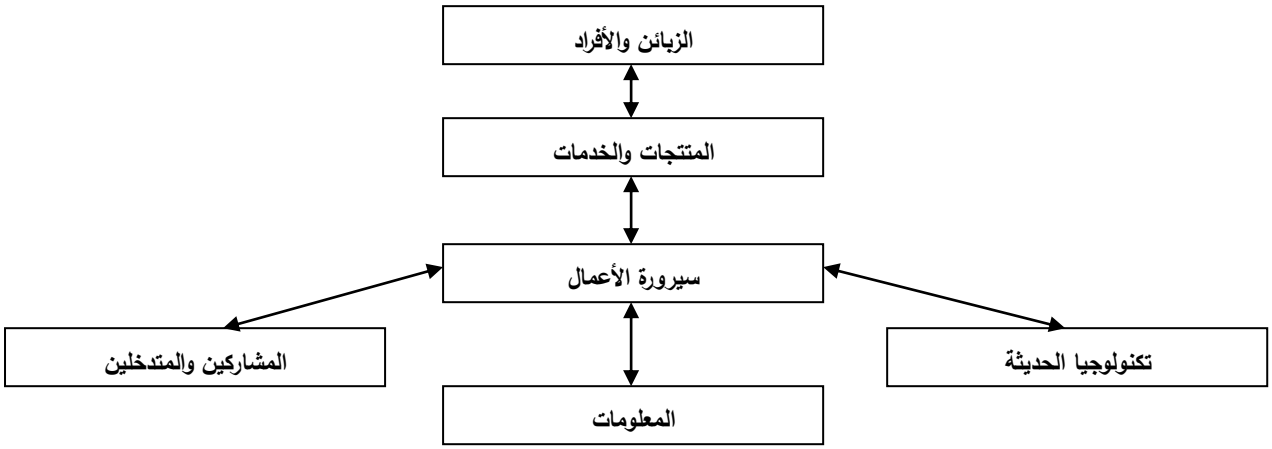
من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه **عبارة عن مجموعة من العناصر البشرية والألية والبرمجيات التي تعمل طبقا لقواعد وإجراءات بغرض إيجاد وتدفق للمعلومات مناسبة لإيتاحتها للمستخدمين من اجل أداء وظائفهم واتخذ القرارات وتحقيق الرقابة داخل المؤسسة.**

ويتميز نظام المعلومات بعدة خصائص يمكن إبرازها في التالي:

- ✓ توافق النظام مع البيئة الخارجية؛
- ✓ خطوط الإيصال بين الأنظمة الفرعية؛
- ✓ التغذية العكسية؛
- ✓ مراعاة العلاقة بين قيمة المعلومات وتكلفة الحصول عليها؛
- ✓ مدة استخراج المعلومات؛
- ✓ التوجه السليم للمعلومات أي أن عملية التوجه لابد أن تخضع لمجموعة من القواعد هي مناسبة المعلومات لنوعية مستخدميها مراعاة تقديمها بالقدر الكافي ودرجة الدقة في إعدادها للمعلومات.

والشكل التالي يوضح نظرة متكاملة عن نظام المعلومات.

الشكل رقم: (2-1): نظام المعلومات



Source : V. S. Lerner, **Introduction to information systems theory: concepts, formalism and applications**, International Journal of Systems Science, Volume 35 Issue 7, 15, USA, June 2004, p: 406

الفرع الثاني: أهمية نظام المعلومات

تتمثل أهمية نظام المعلومات فيما يلي:[1]

- ✓ يعتبر المصدر الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعمليات إتخاذ القرار الإداري الرشيد؛
- ✓ إن المعلومات تعكس التفاعل الذي يحدث في بيئة المؤسسة الداخلية وبين المؤسسة والبيئة الخارجية بجميع ما فيها من مؤثرات؛

[1] نواف محمد عباس الرماحي، مرجع سبق ذكره، ص: 35.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ تساهم في زيادة قدرة الإدارة على رسم الخطط والسياسات الصحيحة؛
- ✓ إيجاد التنسيق المتكامل بين العوامل البيئة الداخلية والخارجية واحتياجات المؤسسة ومواردها؛
- ✓ تعد ثاني أهم مصدر لأي مؤسسة بعد الموارد البشرية.

الفرع الثالث: مكونات نظام المعلومات

يقصد بالعناصر المكونة للنظام تلك الأجزاء المادية التي تدخل في تكوينه وتضمن القيام بوظائفه بالشكل السليم وهي تنقسم إلى الأجزاء التالية:[1]

- ✓ **الأجهزة:** يمكن أن تتضمن أجهزة نظام المعلومات كل من الآلات الكاتبة الآلات الحاسبة الحاسوب الالكتروني بأجزائه المختلفة ومكملة وكذلك وسائل أخرى مثل الهاتف؛
- ✓ **وسائل حفظ وتخزين البيانات:** وهي عبارة عن كل ما يسمح بتخزين المعلومات مثل الملفات المستندات المكتوبة آلات التصوير في النظم اليدوية إضافة إلى الاسطوانات الممغنطة والبطاقات المثقبة وجهاز الإعلام الآلي؛
- ✓ **البرامج:** وهي من الأجزاء المادية لنظم المعلومات المبنية على أساس الحسابات الالكترونية فقط و يمكن التمييز بين نوعين من البرامج: برامج النظام، برامج تطبيقية؛
- ✓ **قاعدة البيانات:** هي الوعاء الحاوي على البيانات الأساسية المخزنة وعلى وسائل التخزين المختلفة والتي تدخل في عملية التشغيل باعتباره البيانات للمادة الخام التي سنطبق عليها البرامج للحصول على المعلومات؛
- ✓ **إجراءات التشغيل:** وهي الأجزاء المادية للنظام كونها تكون مطبوعة في كتيبات تدعى دليل التشغيل و يمكن التمييز بين نوعين من هذه الإجراءات إحداهما لمستخدمي النظام وهو يتضمن التعليمات الخاصة بإعداد البيانات وكيفية إدخالها إضافة إلى تعليمات استخدام وتشغيل الحاسوب أما الثاني خاص بالعاملين المشغلين للحواسيب الآلية؛
- ✓ **العنصر البشري:** ويعتبر من الأجزاء الهامة يتضمن محللي ومصممي النظم وواضعي البرامج المشاركين في عملية التحليل وتصميم وتنفيذ وتطوير نظم المعلومات إضافة إلى الأفراد المسؤولين عن جمع وحصر وإعداد البيانات في شكل مدخلات وأخيرا المستخدمين النهائيين للنظام.

المطلب الثاني: نظام المعلومات الجبائي

تعتمد أي إدارة للقيام بمهامها التخطيطية والرقابية والتنظيمية على المعلومات والبيانات المتحصل عليها من نظام المعلومات، وكغيرها من الإدارة فالإدارة الجبائية هي الأخرى لها نظام للمعلومات يساعدها في القيام بمهامها.

[1] سليم ابراهيم الحسنية، **نظم المعلومات الادارية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 1998، ص ص: 33- 34.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفرع الأول : تعريف نظام المعلومات الجبائي

يمكن تعريف نظام المعلومات الجبائي على أنه "الإطار الذي يتم من خلال تنسيق ومزج الموارد المادية والمالية والبشرية لتحويل البيانات والمعطيات الجبائية و لتي تعتبر مدخلات نظام المعلومات الجبائي الى مخرجات وهي المعلومات الجبائية لتحقيق الأهداف المسطرة من الإدارة الجبائية" [1].

يتم استخدام نظام المعلومات الجبائي من أجل إنتاج المعلومة الجبائية نظرا للأهمية التي تكتسبها المعلومة الجبائية في إكتشاف الغش والتهرب الضريبي.

ومنه يمكن تعريف نظام المعلومات الجبائي على أنه **هو نظام إعلام للمصالح الجبائية ويحتوي على عدة مصادر معلومات جبائية من نظام تسيير ودخول المعلومات هدفه التركيز وتنظيم وتسيير وتحليل المعطيات الجبائية وتحيينها.**

الفرع الثاني: مكانة نظام المعلومات الجبائي

يمتاز نظام المعلومات الجبائي بأهمية بالغة في الإدارة الجبائية، فهو يعتبر حجر زاوية لجميع المهام التي تقوم بها، ويمكن إبراز أهمية نظام المعلومات الجبائي في النقاط التالية:[2]

- **تسهيل الإمتثال الطوعي للمكلف بالضريبة:** فتوفير المعلومات وتبسيط الإجراءات والعمليات يمكن أن يساعد في توطيد العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة، كما يسمح نظام المعلومات الجبائي الحديث القائم على إستغلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال من تحديد المخاطر المتعلقة بعدم الإمتثال الضريبي وكذا ترتيبها وتقييمها، ومعرفة العوامل التي تدفع المكلفين بالضريبة لعدم الإمتثال.
- **مراقبة إمتثال المكلف بالضريبة:** تستخدم الإدارة الجبائية نظم المعلومات لمراقبة حسابات دافعي الضرائب، ووضع إطار للكشف عن عدم الإمتثال، وتوفير معلومات لدافعي الضرايب عن مخاطر وعواقب عدم الإمتثال.
- **إنفاذ الإمتثال:** إعتمدت الإدارة الجبائية سابقا وفي أغلب دول العالم على اللجوء إلى سبل الإنتصاف القانونية وذلك لإنفاذ إمتثال دافعي الضرائب أي الإنفاذ من خلال الردع ووصفت على أنها عقلية تقليدية، ولهذا ركزت الإدارات الجبائية اليوم على نظام المعلومات من أجل تيسير وتشجيع الإمتثال الطوعي للمكلفين بالضريبة.

---

[1] عثماني مصطفى، **نظام المعلومات ودوره في تفعيل الرقابة الجبائية (حالة الجزائر)**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع مالية و محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2008، ص: 114.

[2] J. Guillermo, M.A. Naill, A. Kanenov, **Information technology for tax adminstration**, Leadreship public financial managment, USA, 2013, P : 12.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب الثالث: إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التحصيل الجبائي: تجارب دول في الإنتقال إلى الجبائية الإلكترونية

لقد إتجهت العديد من الدول خاصة المتقدمة منها إلى إرساء إطار للحكومة الإلكترونية، عن طريق إدماج تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تقديم الخدمات العمومية وتقريب الإدارة العمومية من المواطن، وكغيرها من الإدارات تبنت الإدارة الجبائية هذه المقاربة من خلال العمل على الإنتقال للجبائية الإلكترونية.

الفرع الأول: الجباية الإلكترونية

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي تشير إلى إستخدام تقنية الإتصال والمعلومات لتزويد الخدمات العامة للأفراد والمنظمات وتحسين مستواها، حيث تسهل إنجاز المعاملات وبأقل تكاليف ممكنة، ويطلق عليها أحيانا بالحكومة الرقمية [1].

تعرف خدمات الجبائية الإلكترونية على أنها "إستخدام الوسائل الإلكترونية والتقنية الحديثة في تقديم الخدمات الضريبة على غرار التحصيل الجبائي" [2]، أي أنها توفير المعاملات الجبائية عن طريق قواعد للبيانات وبوابات إلكترونية ووثائق قابلة للتحميل أم تملأ إلكترونيا.

وتتكون الجبائية الإلكترونية من ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

- ✓ المعارف الجبائية: وقصد بها جميع البيانات والمعلومات التي تخص المكلفين بالضريبة؛
- ✓ العمليات الجبائي: وهي تخص إجراءات تحميل الوثائق، التصريح عبر الإنترنيت والدفع الإلكتروني؛
- ✓ الخدمة الضريبة والتفاعل مع المكلف بالضريبة.

ولقد ساعد على ظهور هذا النوع من المعاملات الجبائية تطور الأنترنيت والإنتقال من WEB 1.0 إلى WEB 2.0 وذلك مع بداية سنة 2004، حيث إنتقلت الخدمات الإلكترونية التي تشمل صفحات مواقع الإنترنيت، إرسال الرسائل النصية الإلكترونية، المحادثات عبر الخط إلى إمكانية الفرد إنشاء المحتويات الإلكترونية بنفسه، وذلك من خلال أرضيات رقمية [3].

الفرع الثاني: نماذج في تطبيق الجباية الإلكترونية

---

[1] ردينة عثمان يوسف، **تقييم خدمات الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها** (دراسة تطبيقية)، مجلة الزرقاء للبحوث و الدراسات الإنسانية – جامعة الزرقاء، الإردن، المجلد الرابع عشر، العدد الاول، 2014، ص: 105.

[2] عماد أحمد أبونشتب، يسرى حرب، وجدان أبو البصل، **الخدمات الإلكترونية**، دار الكتاب الثقافي، اربد، الاردن، 2011، ص: 73.

[3] Barbara Ubaldi, **L'administration électronique, support de l'innovation dans les services publics**, Revue française d'administration publique, Ecole nationale d'administration (ENA), 2013/2 (N° 146), France, 2013, p: 450.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

لقد إتجهت العديد من الدول إلى إنشاء أنظمة للبيانات متقدمة وحديثة تتماشى والتطور التكنولوجي ودمج هذه الأنظمة مع مواقع الأنترنيت وإنشاء أرضيات رقمية تفاعلية، تسمح بتقديم للمكلف بالضريبة بتقديم الخدمات بنفسه.

أولا: تجربة تونس

عرفت الإدارة الإلكترونيّة في تونس تطوّرا يمكن تبويبه ضمن خمسة مراحل أساسيّة، مرحلة أولى تمهيديّة تعلّقت بإدخال الإعلامية داخل الإدارة وأربعة مراحل أخرى تمّ خلالها إرساء الدعائم الأوليّة للإدارة الإلكترونيّة التي خوّلت بدورها تحقيق العديد من الإنجازات في المجال المتجسّمة أساسا في ما تمّ وضعه من خدمات عموميّة على الخط، وقد مرت الإدارة الإلكترونية في تونس بأربع مراحل أساسية:[1]

- ✓ تفتّح الإدارة على الانترنات (2000– 2002): مكن انفتاح الإدارة التونسيّة على تكنولوجيا الانترنات من تطوير عدد من المواقع العموميّة والتي مثّلت الجيل الأوّل من مواقع الواب باعتبار أنّها لم تتعدّ مستوى توفير المعلومة للمواطن لمساعدته على قضاء شؤونه الإداريّة .
- ✓ بروز النواة الأولى للإدارة الاتصالية (2003– 2005): خلال هذه المرحلة تمّ تطوير الجيل الثاني من مواقع الواب والتي مكّنت من تطوير آليّات التواصل والتفاعل بين الإدارة ومختلف المتعاملين معها ولو بصفة نسبيّة. على غرار توفير أركان للاتصال عبر الموقع، إتاحة إمكانيّة تحميل المطبوعات الإداريّة وكرّاسات الشروط على الخط. وقد أدّى ذلك ببروز النواة الأولى للإدارة الاتصاليّة التي تدعّمت بإرساء الأطر المؤسساتيّة والقانونيّة الخاصّة بها.
- ✓ التوجه نحو وضع الخدمات بصفة كليّة على الخطّ (2006– 2009): بفضل ما تمّ تحقيقه من إنجازات في المراحل السّابقة أصبحت الإدارة التونسيّة تتمتّع بجاهزيّة لتطوير عدد من الخدمات بصفة كلّية على الخط وقد أدّى ذلك إلى بروز الجيل الثالث من مواقع الواب. وقد شملت هذه الخدمات العديد من الميادين، وكانت موجّهة بالأساس إلى المواطن والمؤسسة على غرار الترسيم الجامعي على الخط، دفع الفواتير على الخط، الإحداث القانوني للشركات على الخطّ، منظومة مدنية (استخراج وثائق الحالة المدنية)،التعليم الافتراضي.
- ✓ تقديم خدمات إدارية مندمجة 2009– ...: مع مطلع سنة 2009 تم ضبط إستراتيجية لتطوير الإدارة الإلكترونيّة والشروع في تنفيذها قصد توفير جيل جديد من الخدمات الإداريّة على الخط تقوم على فكرة الدمج بين نظم المعلومات التابعة لهياكل إداريّة مختلفة قصد تيسير تبادل المعطيات بينها وتجنيب المتعامل مع الإدارة عناء التنقّل بين عديد الهياكل للتمكّن من الانتفاع بخدمة في أقصر الآجال وبأقلّ التكاليف، وانطلاقا من هذه الفترة تمّ الشروع في تطوير الجيل الرّابع من مواقع الواب.

[1] بواية الحكومة التونسية، الإدارة الإلكترونية في تونس، متوفر على الموقع التالي: 2017/05/13.
http://www.bawaba.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1375&Itemid=505

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وفي مجال الإدارة الجبائية أطلقت وزارة المالية التونسية، بوابة إلكترونية تمكن المكلف بالضريبة من: التصريح ودفع الأداء عن بعد، والإطلاع على الوضعية الجبائية عن بعد

1- التصريح والدفع عن بعد: e-tasrih

في إطار إنجاز برنامج الإدارة الاتصالية وعصرنة الإدارة و تقريبها من المواطن خاصة فيما يتعلق بإسداء الخدمات عن بعد، تمّ إحداث موقع "واب" على شبكة الأنترنات و تركيز منظومة تمكّن المطالب بالأداء من احتساب ودفع الأداءات والخطايا المتعلقة بها بالوسائل الإلكترونية الموثوق بها (الاقتطاع من الحساب الجاري البنكي أو البريدي، بطاقات الدفع الالكتروني) وذلك طبقا للتشريع الجاري به العمل و المتعلق بالمبادلات الإلكتروني، تمكن هذه البوابة من تقديم التصريح المتعلقة: [1]

- ✓ التصارح الشهرية
- ✓ التصريح بالقسط الاحتياطي
- ✓ التصريح بالضريبة على الشركات
- ✓ التصريح بالتسبقة المستوجبة على شركات الأشخاص وما شابهها
- ✓ التصريح بالضريبة على دخل الأشخاص الطبيعيين

حيث أصبحت هذه العملية (التصريح عن بعد) إجبارية منذ سنة 2012 للمؤسسات التي يفوق رقم أعمالها مليون دينار تونسي، وتمكّن هذه الخدمة من إيداع التصاريح وخلاص الأداءات والمعاليم المستوجبة عن بعد: وفق إطار تشريعي محكم؛بطريقة تقنيّة مؤمّنة (استعمال شهادة مصادقة الكترونية وكلمة عبور) تحيين، إضافة أو إلغاء الأداءات والمعاليم التي تم التصريح بها الاطلاع وطباعة التصاريح.

2- الوضعية الجبائية عن بعد:

في إطار تحسين استخلاص الأداء تم ربط عملية دفع الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية والمنشآت العمومية للمبالغ الراجعة إلى مزوّديها بالبضائع والخدمات والأشغال والأملاك التي تساوي أو تفوق 1000 دينار بما في ذلك الأداء على القيمة المضافة بالإدلاء بشهادة تسلمها مصالح الجباية تنصّ على أن المزود المعني بالأمر قام بإيداع كل التصاريح الجبائية التي حلّ أجلها ولم تسقط بمرور الزمن في تاريخ الإذن بدفع المبالغ المذكورة أو بالإدلاء عند الاقتضاء بما يثبت ضبط رزنامة استخلاص من قبل قابض المالية في شأن الديون الجبائية المتخلّدة بذمته في تاريخ الإذن بدفع المبالغ المذكورة [2].

[1] الإدارة الجبائية، منظومة التصريح والدفع عن بعد، متوفر على الرابط التالي: 2017/05/15
http://www.impots.finances.gov.tn/index.php/ar/services-en-ligne-2/tele-declaration-fiscale

[2] الإدارة الجبائية، الإطلاع على التصاريح الجبائية عن بعد، متوفر على الرابط التالي: 2017/05/15.
http://www.impots.finances.gov.tn/index.php/ar/services-en-ligne-2/2015-11-06-16-15-01

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

هذا ولتيسير الواجبات الجبائية على المطالبين بالأداء وتبسيط إجراءات خلاصهم وذلك بتجريد الشهادات من طابعها المادي تم تطوير منظومة E-Sit~ Fisc تمكن المؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية والمنشآت العمومية من الاطلاع عن بعد على الوضعية الجبائية لمزوديها قبل صرف مستحقاتهم.

ثانيا: التجربة المغربية

قامت المديرية العامة للضرائب في المغرب بتطوير خدمات SIMPL أي الخدمات الضريبية على الانترنت من أجل تمكين المستعملين من الوفاء بالتزاماتهم الضريبية بطريقة الكترونية، وهذه العملية إجبارية حاليا بالنسبة للفئات التالية :

- ✓ المقاولات التي يعادل رقم معاملاتها أو يفوق عشرة (10) ملايين درهم دون احتساب الضريبة على القيمة المضافة ؛
- ✓ الخاضعون للضريبة المزاولون لمهن حرة تُحدد لائحتها بنص قانوني.

وبداية من هذه السنة أصبحت العمليات الالكترونية إجباريا لكافة الخاضعين للضريبة بغض النظر عن رقم معاملاتهم.

وتمكّن خدمة SIMPL الخاصة بالضريبة على الشركات الخاضعين للضريبة من إنجاز كافة إقراراتهم ودفعاتهم المرتبطة بالضريبة على الشركات عبر الانترنيت والاطّلاع على سجل إيداعاتهم في أي وقت، أما فيما يخص الضريبة على القيمة المضافة، تمكن الخاضعين للضريبة من إنجاز كافة إقراراتهم المرتبطة بالضريبة على القيمة المضافة والاطّلاع على سجل إيداعاتهم في أي وقت أرادوا.

1. الإقرارات الشهرية والربع سنوية المتعلقة بالضريبة على القيمة المضافة
2. الإقرار بمعامل الضريبة على القيمة المضافة

كما يمكن هذا النظام من من تسليم شهادات الضريبية بشكل الكتروني، وتضم الخدمات الالكترونية الخاصة بالشهادات : شهادة رقم المعاملات وشهادة التعريف الضريبي.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خلاصة الفصل:

تعتبر عملية التحصيل الجبائي عملية مهمة جدا، وذلك بسبب طبيعيتها كونها تتعلق بتحصيل الإيرادات العامة، فبدون التحصيل الكفء والفعال تجد الدولة نفسها أمام إختلال في توازنات ماليتها العامة، وترتبط عملية التحصيل الكفء بالعديد من المحددات سواء تعلقت بثقافة الفرد أو المكلف بالضريبة، ومدى جودة الإصلاحات الضريبية وكذا توفر الوسائل المادية والبشرية، ولعي أهم نقطة في هذا العنصر هو توفر نظام معلومات جبائي فعال وحديث يضمن إنسياب نفاذ المعلومات حول المكلفين بالضريبة، فتوفر نظام معلومات جبائي حديث يتطلب دمج تكنولوجيا المعلومات والإتصال وكذا مسايرة التطور الحاصل في مجال تقديم الخدمات العمومية، فالدول التي تتمتع بتوفير خدمات عمومية إلكترونية وفي مقدمتها الضريبة الإلكترونية غالبا ما نجد فيها معدلات تحصيل مرتفعة، غير أن هذا النوع من الخدمات تعتريه مخاطر وتحديات كبيرة لعلى أهمها أمن معلومات الأفراد وحمايتهم من القرصنة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفصل الثالث

إمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي لدى المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة

— دراسة ميدانية -

تمهيد:

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التحصيل الجبائي وذلك بتسهيل عملية دفع الضريبة من خلال الدفع الالكتروني وإزالة التعقيدات التي يواجهها المكلف بالضريبة وتساعد في تسهيل عملية المتابعة للمكلف بالضريبة الذي لا يلتزم بواجبه الضريبي، وتوجد الجزائر في مرحلة إنتقالية من خلال الإنتقال إلى نظام معلومات جديد يساعد على تحسين كفاءة النظام الضريبي.

ولقد خصصنا هذا الفصل للتطرق إلى المصالح الخارجية للنظام الضريبي الجزائري وكذا المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة من خلال التطرق إلى: مهامها، صلاحياتها، بالإضافة إلى التطرق لواقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال لدى المصالح الخارجية ومساهمتها في تحسين التحصيل الجبائي وأخير عرض دراسة ميدانية لقياس إمكانية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الأول: المصالح الخارجية للضرائب في النظام الجبائي الجزائري

تعتبر المديرية العامة للضرائب أعلى هيئة يستند إليها النظام الجبائي الجزائري حيث تخضع المديرية للسلطة السلمية لوزارة المالية، كما توجد بها مديريات مركزية ومصالح خارجية، هذه الأخيرة تتمركز في كل ولايات الوطن، وقد تطرقنا في هذا المبحث للمصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة.

المطلب الاول نظرة عامة للمصالح الخارجية للضرائب

توجد ثماني مصالح خارجية للضرائب تابعة للمديرية العامة للضرائب وتتمركز ثالثة مصالح على الأقل في كل ولاية، ويمكن تقديم نظرو حول هذه المصالح في التالي:

الفرع الأول: مديرية كبريات المؤسسات

تم إنشاء هذا الفضاء بموجب قانون المالية لسنة 2002، وهي هيئة بتسيير أساسًا الملفات الجبائية المتعلقة بالمؤسسات التابعة للقانون الجزائري والخاضعة للضريبة على أرباح الشركات والتي يفوق رقم أعمالها 100 مليون دينار جزائري، الشركات البترولية وكذا الشركات الأجنبية التي ليس لها إقامة مهنية في الجزائر، وتتكفل هذه المديرية بـ:[1]

- مسك وتسيّر الملف الجبائي للمكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاصها،
- إصدار الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتنفذ عمليات التسجيل والطابع وتعاينها وتصادق عليها،
- مراقبة الملفات حسب كل وثيقة؛
- ملفات تعويض قروض الرسوم؛
- الجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى؛
- مراقبة حساب التسيير مراقبة مسبقة وتصفيه؛
- التموين بالطوابع ومسك محاسبتها؛
- البحث عن المعلومات الجبائية وجمعها واستغلالها ومراقبة التصريحات؛
- إعداد و إنجاز برامج التدخلات والمراقبة لدى المكلفين بالضريبة وتقييم نتائجها؛
- 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؛

[1] وثائق داخلية للمديرية الولائية للضرائب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ضمان تسيير المستخدمين وتقيّيم الاحتياجات من الوسائل المادية والبشرية والتقنية وتعد التقديرات لميزانية المطابقة لذلك؛
- توظيف وتعيّين 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.

الفرع الثاني: المفتشية الجهوية للمصالح الخارجية

تخضع لسلطة المفتشية العامة للمصالح الجبائية وتتمثل مهام المفتشيات الجهوية للتحقيق في التسيير على وجه الخصوص، فيما يأتي:[1]

- القيام بكل الأعمال المرتبطة بالرقابة الداخلية للمصالح الجبائية؛
- متابعة المهام التي يقوم بها المحققون في التسيير التابعون لها جهويا ومراقبتها؛
- إعداد برنامج شهري للتحقيق في التسيير يبين حالة تقدم الأشغال؛
- جمع كل المعلومات المتعلقة بسير المصالح وإرسال تقرير بياني عن ذلك إلى المفتشية العامة للمصالح الجبائية؛
- السهر على إعداد وإستغلال التقارير السنوية للتحقيق وتقارير التحريات بكل أنواعها؛
- السهر على إستغلال التقارير النهائية للتحقيق لا سيما بمراقبة أجال وكيفيات تداول هذه الوثائق بين المسيرين الذين تمت مراقبتهم و مديري الضرائب بالولايات والمفتشيات الجهوية.

الفرع الثالث: المديرية الجهوية للضرائب

وهي تضمان تمثيل المديرية العامة للضرائب على المستوى الجهوي، و تسهر على تنفيذ البرامج وتطبيق التعليمات والقرارات الصادرة عن الإدارة المركزية، وتتمثل مهامها في:

- ضمان العلاقة الوظيفية بين الإدارة المركزية والمديريات الولائية للضرائب؛
- تنشيط عمل المديريات الولائية التابعة لاختصاصها الإقليمي وتوجيهه وتنسيقه وتقويمه ومراقبته ؛
- السهر على احترام أدوات تدخل المصالح الجبائية الجهوية وطرقه ومقاييسه وإجراءاته؛
- إعداد بصفة دورية حصيلة وملخصات عن أعمال المصالح الجبائية؛
- تقديم أي اقتراح لتكييف التشريع الجبائي؛

[1] وثائق داخلية للمديرية الولائية للضرائب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- المشاركة في أعمال تكوين الأعوان وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم؛
- دراسة طلبات تنقل الأعوان فيما بين الولايات؛
- تقدير احتياجات المصالح الجبائية الجهوية من وسائل بشرية ومادية وتقنية ومالية، وإعداد تقريرا دوريا عن ظروف سير هذه الوسائل واستعمالها؛
- تنظيم أشغال لجنة الطعون لدى الجهات المصدرة للقرار والمنشأة على المستوى الجهوي؛
- الموافقة على استفادة المكلفين بالضريبة من نظام الشراء بالإعفاء حسب الشروط المنصوص عليها في التشريع المعمول به.

الفرع الرابع: المصلحة الجهوية للأبحاث والمراجعات

تتواجد المصالح الجهوية للبحث والمراجعات في كل من :الجزائر ووهران وقسنطينة، وهي مكلفة بـ:[1]

- تنفيذ برامج التحقيق و البحث ومراقبة النشاطات و المداخيل التي تضبطها مديرية البحث والمراجعات وتعد الإحصائيات المتعلقة بها؛
- ضمان تسيير وسائل تدخل فرق التحقيق الجبائي؛
- تنفيذ برامج تحقيق وبحث ومتابعة ومراقبة الأشغال المتعلقة بها وتقوم بتقييمها الدوري؛
- تنفيذ كل تحقيق يأمر به وزير المالية والمدير العام للضرائب وكل السلطات المختصة بالاتصال مع المؤسسات والمصالح المعنية؛
- تطبق حق الاطلاع على الملفات التي تخضع لمجال اختصاص مديريتين ولائيتين للضرائب أو أكثر.

الفرع الخامس: المراكز الجهوية للإعلام والوثائق

تتواجد أربع مراكز جهوية للإعلام والوثائق في كل من الجزائر العاصمة، وهران، قسنطية وورقلة وتضمن هذه المراكز:[2]

- تنسق برامج البحث وتجمع وتعالج المعلومة الاقتصادية والمالية المحلية؛
- إستغلال السجلات الأصلية ونشر الجداول العامة للرسم العقاري ورسم التطهير والضريبة على الدخل الإجمالي والضريبة على أرباح الشركات ونشر الإنذارات الموافقة لها والسجلات الأولية للسنة المالية الموالية؛

[1] وثائق داخلية للمديرية الولائية للضرائب.

[2] نفس المرجع السابق مباشرة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تقديم أوراق النتائج التي تعطي، بالنسبة للجداول العامة لبلدية بكاملها وولاية، ملخص عن عدد المكلفين بالضريبة الذين فرضت عليهم الضريبة وأسس العناصر الخاضعة للضريبة والناتج الإجمالي لكل ضريبة أو رسم والحصة التي تعود لكل جماعة عمومية والغرف الحرفية؛
- إصدار سندات إيرادات الجداول الضريبية العامة التي تعطي لها المديريات الولائية للضرائب طابعا تنفيذيا؛
- إعداد الكشوف الملحقة المتعلقة بالخاضعين للضريبة " المفقودين"، وبالحصص الكبيرة وبالأرصدة السلبية؛
- تقديم كل الوثائق الإحصائية الأخرى التي تسمح لمديرية الإعلام والوثائق بقياس أثر الأحكام الجبائية الجديدة؛
- عرض مؤشرات المحيط المترتبة عن معالجة المراجع الاقتصادية والاجتماعية المحلية وذلك في إطار مسعى التسيير حسب الأهداف.

الفرع السادس: المصالح الخارجية على مستوى كل ولاية

توجد ثلاثة مصالح خارجية على مستوى كل ولاية وتتمثل في: المديرية الولائية للضرائب، مركز الضرائب، والمراكز الجوارية للضرائب، وسنتطرق لها بالتفصيل في المطلب الموالي.

المطلب الثاني: المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة

تتمثل المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة فيمايلي:

الفرع الأول: المديرية الولائية للضرائب

أولا: تعريف مديرية الضرائب لولاية سكيكدة

تعتبر ولاية سكيكدة من الناحية الجبائية من أهم المدن في الجزائر نظرا لأهمية النشاط الاقتصادي بها خاصة الجباية البترولية، وقد أنشات هذه الهيئة إثر التقسيم الاداري لسنة 1975 حيث كانت تابعة للولاية الوصية آنذاك، ويسهر على تسيير مديرية الضرائب لولاية سكيكدة المدير الولائي للضرائب الذي يعتبر المسؤول الأول على جميع المصالح التابعة لها بداية من متابعة المستخدمين كالترقية والترسيم و التكوين وكذا السهر على توفير الوسائل المادية للتسيير الحسن للمصالح و الفصل في المنازعات الجبائية المعروضة من قبل المكلفين بالضريبة ومتابعة عمليات تحصيل الضرائب واعداد ميزانيات البلديات ومراقبتها، وتتوجد المديرية الولائية للضرائب على مستوى حي الممرات ويشتغل بها 404 موظف.
هي مكلفة بـ:[1]

[1] وثائق داخلية للمديرية الولائية للضرائب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

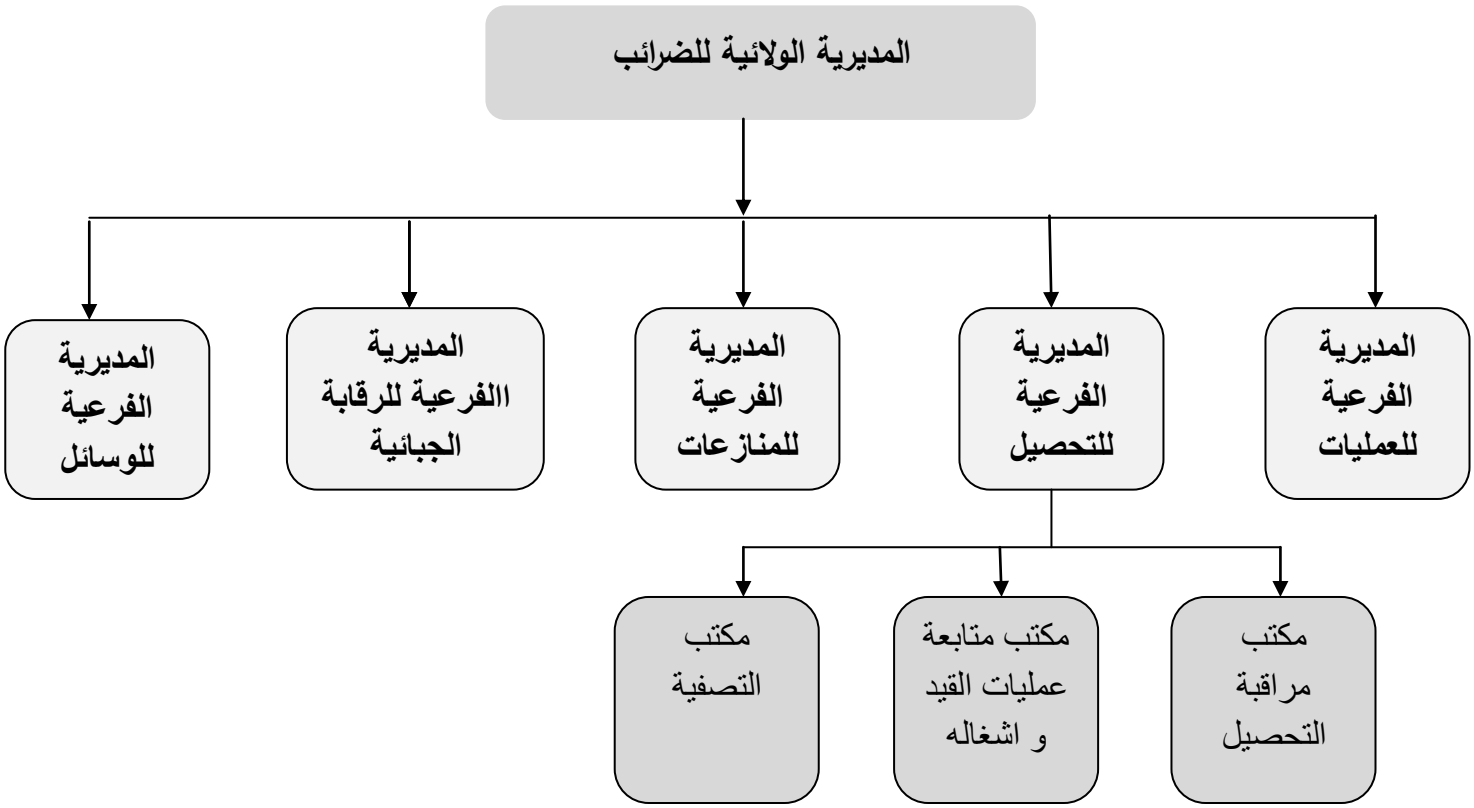
- ضمان المديريات الولائية للضرائب بممارسة السلطة السلمية لمراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب؛
- السهر على احترام التنظيم والتشريع الجبائي، ومتابعة ومراقبة نشاط المصالح وتحقيق الأهداف المحددة لها؛
- تنظيم جمع العناصر اللازمة لإعداد التقديرات الجبائية؛
- إصدار الجداول وقوائم المنتوجات وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتعاينها وتصادق عليها وتقوّم النتائج وتعد الحصيلة الدورية؛
- تحليل وتقوّيم دوريا عمل المصالح الخاضعة لاختصاصها، إعداد تلخيصا عن ذلك واقتراح أي إجراء من شأنه أن يحسن عملها؛
- الجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والأتاوى؛
- مراقبة التكفل والتصفية اللتين يقوم بهما كل مكتب القباضة ومتابعة تسوية ذلك؛
- متابعة تطور الدعاوى المرفوعة أمام القضاء في مجال منازعات التحصيل؛
- ضمان الرقابة القبلية وتصفية حسابات تسيير القابضين؛
- تنظيم جمع المعلومات الجبائية واستغلالها؛
- إعداد برامج التدخل لدى المكلفين بالضريبة ومتابعة تنفيذها وتقوّيم نتائجها؛
- وضع الرقابة المقررة فيما يخص القيم والأسعار وتأذن بالزيادة إن اقتضى الأمر ذلك؛
- دراسة العرائض وتنظيم أشغال لجان الطعن ومتابعة المنازعات ومسك الملفات المرتبطة بها بصفة منتظمة؛
- متابعة تطور القضايا المرفوعة أمام القضاء في مجال وعاء الضريبة؛
- تقدّير احتياجات المديرية من الوسائل البشرية والمادية والتقنية والمالية وإعداد تقديرات الميزانية المطابقة لذلك؛
- ضمان تسيير المستخدمين والاعتمادات المخصصة لهذه المصالح؛
- توظيف وتعيّين المستخدمين الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم؛
- تنظيم وتطبيق أعمال التكوين وتحسين المستوى التي تبادر بها المديرية العامة للضرائب؛
- تكوّين رصيدا وثائقيا للمديرية الولائية وتسييره وضمان توزيعه وتعميمه؛
- السهر على مسك ملفات جرد الأملاك العقارية والمنقولة كما السهر على صيانة هذه الأملاك والمحافظة عليها؛
- تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم؛
- نشر المعلومات والآراء لفائدة المكلفين بالضريبة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثانيا تقديم هيكل مديرية الضرائب لولاية سكيكدة

تمت هيكلة المديرية الولائية للضرائب بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06 327 المؤرخ في 18 09 2006، والقرار المؤرخ في 2009/02/21 المحدد لتنظيم المصالح الخارجية للادارة الجبائية وصلاحياتها، وتنظم مديرية الضرائب لولاية سكيكدة في خمس (5) مديريات فرعية تتمثل فيما يلي:

الشكل رقم (3-1) الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب لولاية سكيكدة



المصدر: من إعداد الطالبة بإعتمادا على وثائق المديرية

ثالثا مهام و صلاحيات المديريات الفرعية:

تتكون المديرية الولائية للضرائب من خمس (05) مديريات فرعية:[1]

1. **المديرية الفرعية للعمليات الجبائية**: وتكلف بـ:

- تنشيط المصالح وإعداد الإحصائيات وتجميعها، كما تكلف بأشغال الإصدار؛
- التكفل بطلبات اعتماد حصص شراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة و متابعتها ومراقبتها؛

[1] وثائق داخلية للمديرية الولائية للضرائب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- متابعة أنظمة الإعفاء والامتيازات الجبائية الخاصة.
- تعمل على تسيير: مكتب الجداول، مكتب الإحصائيات، مكتب التنظيم والعلاقات العامة، مكتب التنشيط والمساعدة،

2 . **المديرية الفرعية للتحصيل**، وتكلف بـ:

- التكفل بالجداول وسندات الإيرادات ومراقبتها ومتابعتها وكذا بوضعية تحصيل الضرائب والرسوم و كل ناتج آخر أو أتاوى؛
- متابعة العمليات والقيود المحاسبية والمراقبة الدورية لمصالح التحصيل وتنشيط قابضات الضرائب في مجال تنفيذ أعمالها للتطهير وتصفية الحسابات وكذا التحصيل الجبري للضريبة؛
- التقييم الدوري لوضعية التحصيل و تحليل النقائص لا سيما فيما يخص التصفية مع اقتراح تدابير من شأنها أن تحسن الناتج الجبائي؛
- مراقبة القابضات ومساعدتها قصد تطهير حسابات قابضات الضرائب بغية تصفية الحسابات وتطهيرها.
- تعمل على تسيير: مكتب مراقبة التحصيل، مكتب متابعة عمليات القيد وأشغاله، مكتب التصفية.

3. **المديرية الفرعية للمنازعات**، وتكلف بضمان:

- معالجة الاحتجاجات المقدمة برسم المرحلتين الإداريتين للطعن النزاعي أو المرحلة الإعفائية، وتبليغ القرارات المتخذة والأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات الممنوحة؛
- معالجة طلبات استرجاع الدفع المسبق للرسم على القيمة المضافة؛
- تشكيل ملفات إيداع التظلمات أو طعون الاستئناف والدفاع أمام الهيئات القضائية المختصة عن مصالح الإدارة الجبائية.
- تعمل على تسيير: مكتب الاحتجاجات، مكتب لجان الطعن، مكتب المنازعات القضائية، ضريبة. مكتب التبليغ والأمر بالصرف.

4. **المديرية الفرعية للمراقبة الجبائية**، وتكلف بـ:

– بإعداد برامج البحث ومراجعة ومراقبة التقييمات ومتابعة إنجازها.

– تعمل على تسيير: مكتب البحث عن المعلومة الجبائية، مكتب البطاقيات والمقارنات، مكتب المراجعات الجبائية، مكتب مراقبة التقييمات.

5. المديرية الفرعية للوسائل، وتكلف بـ:

– تسيير المستخدمين و الميزانية والوسائل المنقولة وغير المنقولة للمديرية الولائية للضرائب؛

السهر على نفيذ البرامج المعلوماتية وتنسقيها وكذا السهر على إبقاء المنشآت التحتية والتطبيقات المعلوماتية في حالة تشغيل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تعمل على تسيير: مكتب المستخدمين والتكوين، مكتب عمليات الميزانية،مكتب الوسائل وتسيير المطبوعات والأرشيف، مكتب الإعلام الآلي.

الفرع الثاني: مركز الضرائب لولاية سكيكدة

أولا: تعريف مركز الضرائب

هي المصالح القاعدية او المحلية للمديرية العامة للضرائب التي تتكفل على مستوى المحلي بدراسة ومتابعة ملفات الخاضعين للضريبة الذين ينتمون الى النظام الحقيقي ومعناه الذين يفوق رقم أعمالهم 30.000.000دج أو الذين يطلبون صراحة الانتماء الى هذا النظام، ويوجد مركز للضرائب وحيد على مستوى ولاية سكيكدة يشتغل به 55 موظف

وتتمثل مهامه في:[1]

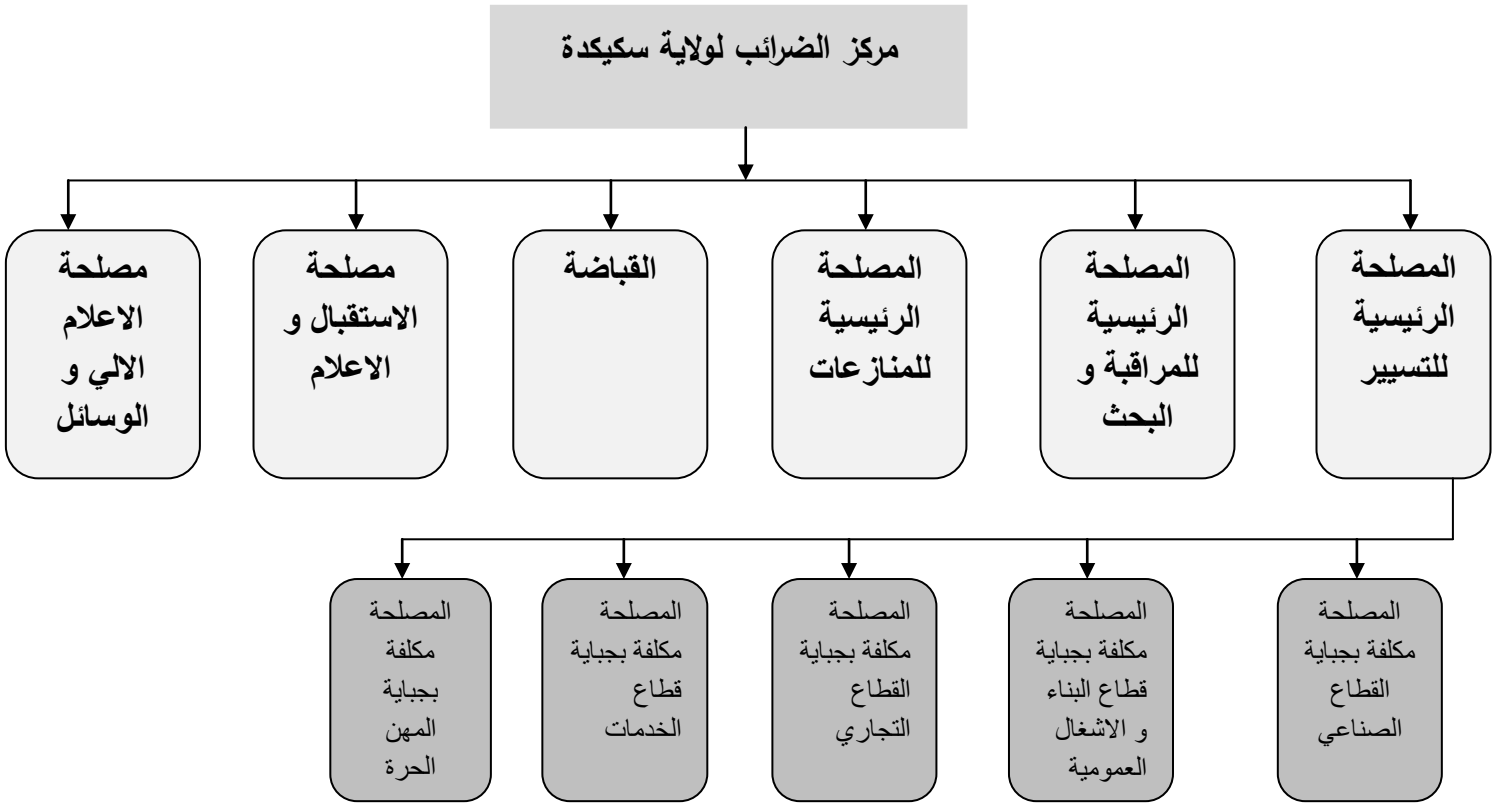
- تسيير الملفات الجبائية للمؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي لفرض الضريبة غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات بالإضافة إلى مجموع المهن الحرة؛
- مسك وتسييّر الملف الجبائي للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين برسم المداخيل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات؛
- مسك وتسييّر الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي لفرض الضريبة برسم عائدات الأرباح الصناعية والتجارية؛
- إصدار الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض ومعاينتها والمصادقة عليها؛
- الجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى؛
- تنفيذ العمليات المادية للدفع والقبض واستخراج النقود؛
- ضبط الكتابات ومركزة تسليم القيم؛
- البحث عن المعلومات الجبائية وجمعها واستغلالها ومراقبة التصريحات؛
- إعداد وإنجاز برامج التدخلات والمراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقيّيم نتائجها؛
- تدرس الشكاوى وتعالجها؛
- تتابع المنازعات الإدارية والقضائية؛
- تعوّض قروض الرسوم؛
- تضمن مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة؛
- تتكفل بالإجراءات الإدارية المرتبطة بالوعاء، لاسيّما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل نظامها الأساسي؛

[1] وثائق داخلية للمديرية الولائية للضرائب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تنظم المواعيد وتسيرها؛
- تنشر المعلومات والآراء لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مراكز الضرائب.

الشكل رقم (3-2) الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق من المديرية

حيث يتكون مركز الضرائب من ثلاث (03) مصالح رئيسية و قباضة ومصلحتين

الفرع الثالث: المركز الجواري للضرائب

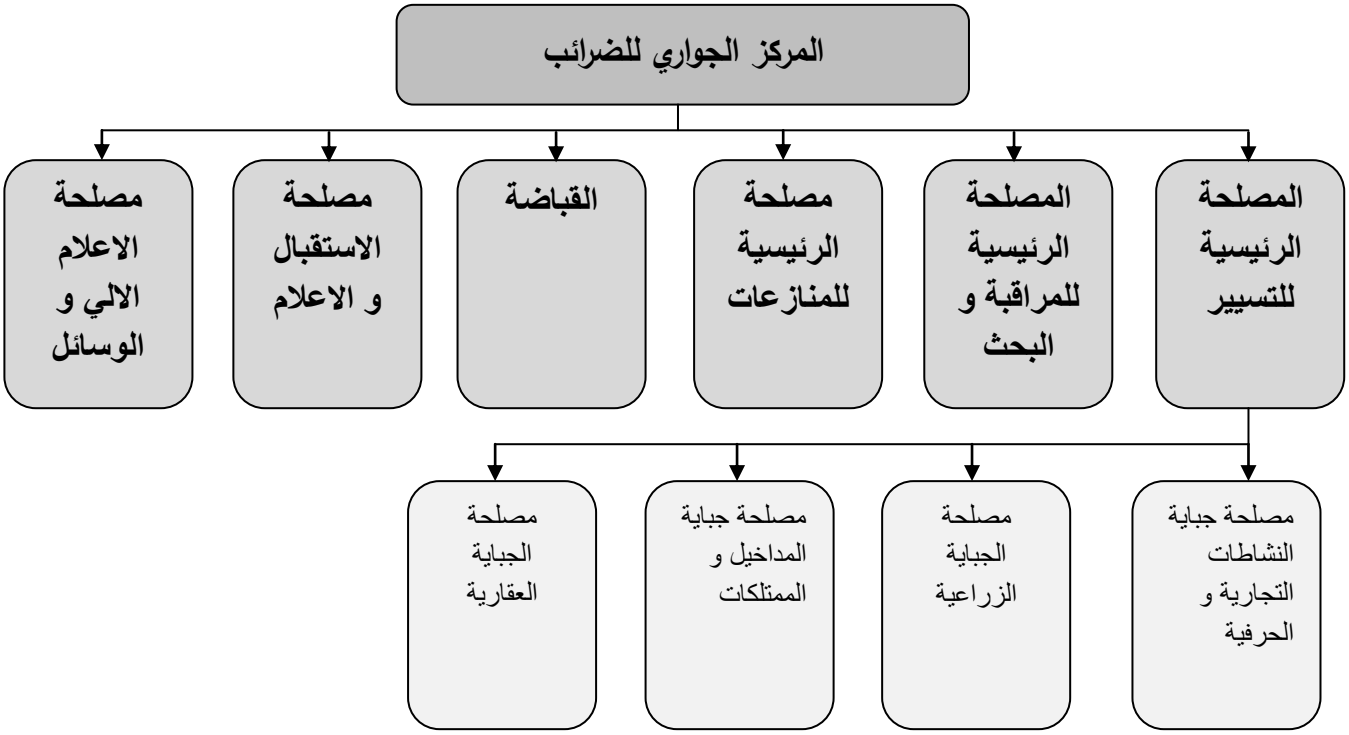
أولا: تعريف المركز الجواري للضرائب

مصالح قاعدية تابعة للمديرية العامة للضرائب تتكفل بدراسة و متابعة ملفات خاضعين للضريبة الذين ينتمون الى نظام الضريبة الجزافية الوحيدة و تتواجد هذه المراكز بمعدل 3 الى 6 مراكز على مستوى كل ولاية، وتوجد خمس مراكز جوارية في ولاية سكيكدة في كل من: بلدية سكيكدة، القل، الحروش، تمالوس، عزابة، ويعتبر الأخير الوحيد الذي دخل حيز الخدمة في إنتظار باقي المراكز، ويشتغل في المراكز الجوارية 88 موظف [1].

[1] وثائق داخلية للمديرية الولائية للضرائب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الشكل رقم (3-3) الهيكل التنظيمي للمركز الجواري للضرائب



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على وثائق المديرية

يتكون المركز الجواري للضرائب في ثلاث (03) مصالح رئيسية و قباضة ومصلحتين

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الثاني: التحصيل الجبائي وتكنولوجيا المعلومات والإتصال لدى المصالح الخارجية للضرائب

تلعب المصالح الخارجية للضرائب دورا هاما في السهر على تنفيذ وإحترام التشريعات الضريبية، فهي تتكلف بتطبيق الإجراءات الضريبية على الملكفين بالضريبة حسب إختصاصها.

المطلب الأول: التحصيل الجبائي لدى مصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة

إن التشريع الوطني يعتمد في مادته القانونية لغة بسيطة و متناسقة، يحاول من خلالها التقرب الى المكلفين وتسهيل إجراءات التزامتهم تجاه هذه الادارة لتحصيل ضرائبهم، لذلك فقد حاول تقسيم الخاضعين للضريبة الى فئتين: فئة تخضع لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة وأخرى تخضع للنظام الحقيقي

الفرع الأول: تكوين الملف وإخضاع الشخص المعنوي لنظام جبائي معين

لابد على المكلف أن يكون على إستعداد وقابلية للدفع، ولكي يكون كذلك لابد أن يصرح بوجود نشاط تجاري يخضعه للضريبة وذلك بامتثاله للقواعد والقوانين التي تسير مجالات الضريبة، وتتولى هذه المهام مفتشية الضرائب، حيث تتضمن خطوات إخضاع الشخص المعنوي للنظام الضريبي في:

أولا: تأسيس الشركة (عقد التأسيس) والذي يتضمن رأس مال الشركة ومسير الشركة والشركاء، الهدف من الشركة والمدة؛

ثانيا: استخراج سجل تجاري باسم شخص معنوي

ثالثا: تكوين الملف الجبائي: حيث يقوم المكلف بتكوين ملف جبائي يودع لدى مفتشية الضرائب التابعة للمنطقة التي يزاول بها نشاطه، ويجب أن يتضمن الملف مايلي:

- ✓ نسخة من عقد تأسيس الشركة؛
- ✓ نسخة من عقد الإيجار؛
- ✓ شهادة ميلاد (المسيرو الشركة) بالاضافة الى نسخة من بطاقة التعريف الوطنية؛
- ✓ نسخة من السجل التجاري.

وهذه الوثائق يملأ من خلالها المكلف **تصريحا بالوجود** (الملحق رقم1) لدى مفتشية الضرائب الواقع في نطاق اختصاصها مقر الشركة ويتحصل بذلك على رقم تعريف جبائي خاص به حيث يعتبر هذا الأخير أداة التسيير والمحور الرئيسي للدليل الوطني للسكان الخاضعين للضرائب وسجلات الضرائب لأنها تتيح ضمان تحديد وحيد ونهائي لدافعي الضرائب وتسهيل هوية دافعي الضرائب بالإضافة الى تحديد أصول ممتلكات الأشخاص الطبيعيين والمعنويين ومراقبة الاشخاص سواء كانوا طبيعيين او معنويين في المكان والزمان لذلك تم الاتفاق على تسيير تدفق المعلومات بين مختلف المستخدمين والجهات الفاعلة في البيئة الاقتصادية المتاحة بالاستخدام رقم التعريف الجبائي الذي سيمكنهم من التعرف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الهوية الضريبية لهؤلاء الأشخاص وبذلك تنظيم إدارة نشاطهم وهكذا تم تقرب عدد من المؤسسات من الإدارة الضريبية للحصول على رقم التعريف الجبائي مثل: المركز الوطني للسجل التجاري، بنك الجزائر، الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية ،الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب.....الخ .

وهنا يصبح الشخص المعنوي ملزما بدفع الضرائب المحددة له أمام قابض الضرائب لتحصيلها من طرف هذا الاخير من خلال الورد المرسل اليه.

رابعا: خضاع الشخص المعنوي لنظام جبائي معين: عندما يبدأ المكلف نشاطه، فيجب عليه في نهاية كل ثلاثي وقبل الـ 20 من الشهر الذي يلي كل ثلاثي أن يملأ وثيقة **G50** ويصرح بها لدى قباضة الضرائب الواقع في نطاق اختصاصها مقر الشركة، وفي نهاية السنة يتم تحديد النظام الذي يخضع له سواء كان نظام الضريبة الجزافية الوحيدة او النظام الحقيقي،وذلك حسب رقم الاعمال المحقق :

- ✓ **النظام الحقيقي:** إذا كان رقم الاعمال أكبر تماما من30.000.000دج
- ✓ **نظام الضريبة الجزافية الوحيدة:** إذا كان رقم الاعمال أقل من أو يساوي 30.000.000دج، ويمكن لشخص المعنوي أن يطلب من المفتشية إخضاعه للنظام الحقيقي ولو لم يحقق رقم اعمال أكبر من 30.000.000دج، وذلك قبل 02/20 من السنة الاولى للنشاط.

- **ولكي يتم تسجيل الشخص المعنوي في نظام الضريبة الجزافية الوحيدة،تقوم مفتشية الضرائب ببعض الخطوات على النحو التالي:**

– في نهاية السنة الاولى من نشاط المكلف، ترسل له المفتشية وثيقة تسمى G12 "التصريح برقم الاعمال"(الملحق رقم2) يقوم بملئها ووضع رقم اعماله السنوي الذي حققه خلال سنة نشاطه (شرط ان يكون مطابقا لرقم الاعمال المصرح به من خلال G50 في نهاية الثلاثيات) ،وإرجاعها قبل 02/01 من السنة الموالية.

- **أما بالنسبة للنظام الحقيقي وبخلاف نظام الضريبة الجزافية الوحيدة، فالمكلف موثوق في تصريحاته نوعا ما لأنه يملك محاسبة موثوقة:**

– على المكلف تقديم الميزانية الجبائية تتضمن ضرائب التالية:**IBS، TVA، TAP، IRG**

– في حال وجود تصريحات غير صحيحة أو تحصل الادارة الجبائية على معلومات من الخارج عن عدم صحة التصريحات،أو نقص الفواتير، تقوم المفتشية بارسال وثيقة تسمى C4 "**اشعار بالتسوية الجبائية**"(الملحق رقم3) في حدود 30 يوم، ثم تقوم بايصدار ورد فردي وترسله الى قباضة الضرائب من اجل التحصيل والذي بواسطته يسدد الضرائب المفروضة عليه بالاضافة الى العقوبات التي تعرض لها بسبب هذا الغش.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

خامسا: التزامات المكلف بالضريبة

وهي الالتزمات التي فرضها المشرع قصد تنظيم العلاقة بين ادارة الضرائب والمكلف بالضريبة، هذه العلاقة تنشأ بالتصريح بالوجود وتنتهي بدفع الضريبة في الحالة العادية وهو الهدف الأساسي الذي تسعى إليه الضرائب، وتتمثل هذه الالتزمات أساسا في:

- ✓ **الالتزام بتقديم التصريحات المختلفة:** التصريح بالوجود، التصريح السنوي بالمداخيل G4 (الملحق رقم5)، التصريح الشهري، التصريح في حالة التوقف عن النشاط أو بيع لأصول المؤسسة أو الافلاس.
- ✓ **الالتزامات بدفع الضريبة في مواعيدها المحددة قانونا:** إن الهدف الأساسي من العلاقة الضريبية بين المكلف بالضريبة والادارة الجبائية هو الحصول على الضريبة، لذلك فالالتزام بدفع الضريبة هو التزام واجب على المكلف وهو بالمقابل يضع التزاما على عاتق الادارة الضريبية بأن تقوم بتحصيل الضريبة.

الفرع الثاني: إجراءات التحصيل الودية

قبل لجوء قابض الضرائب الى الطرق الجبرية في التحصيل، أوجب عليه المشرع سلوك الإجراء القانوني التحضيري والمتمثل في توجيه إنذار الى المكلف المدين

– حيث يرسل قابض الضرائب المختلفة انذار"إشعار بالدفع" (الملحق رقم 7) الى كل مكلف بالضريبة مسجل في جدول الضرائب، ويبين هذا الانذار زيادة على مجموع كل حصة المبالغ المطلوب أداؤها وشروط الاستحقاق وكذا تاريخ الشروع في التحصيل.

– في حالة عدم إستجابة المكلف بالضريبة للإنذار الأول يرسل له انذار ثاني"**اخر انذار قبل المتابعات**" (الملحق رقم 8) في حدود 5 أيام لتسوية وضعيته الجبائية قصد التوصل الى تسوية نهائية من خلال إعداد إو الاتفاق على رزنامة دفع او جدول زمني للدفع.

لقد طرأت بعد التغييرات على إجراءات التحصيل الودية من خلال القوانين المالية 2015،2017

أولا : من بين اجراءات التحصيل الودية التي تضمنها بها قانون المالية لسنة 2015 "المادة51" والتي تمنح للمكلفين إمتيازات جبائية مغرية منها الغاء غرامة التاخير في حالة التسديد الكلي للدين الجبائي

ثانيا: تخص التعديلات الجديدة في القانون المالية2017 "المادة 55 من قانون المالية" و"المادة 144مكرر من قانون الاجراءات الجبائية "التي تلزم قابض الضرائب بإرسال رسالة تذكير للمكلف بالضريبة عن طريق البريد المضمون مع وصل بالاستلام وهذا تحت طائلة بطلان الاجراءات المتابعة الجبرية المنصوص عليها في قانون الاجراءات الجبائية والمتمثلة في:التنبيه الشخصي، الحجز والبيع، أما فيما يخص الغلق المؤقت في محل التجاري أنه يعتبر إجراء إداري لاغير لإجبار المكلف على دفع ديونه الجبائية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

– "المادة 156" من قانون الاجراءات الجبائية "التي منحت للمكلف تسهيلات فيما يخص الدفع بالتقسيط لديونه الجبائية حيث حددت الدفع الجزئي بـ10% في حين يتم تكملة الباقي على أقساط لمدة36 شهرا وهذا عن طريق طلب يمضى من طرف مكلف وتعهد يمضي من طرفه بموجبه يحترم المكلف ما تم الاتفاق عليه مع قابض الضرائب وإلا سوف يتم إعذاره قانونا عن طريق رسالة الى المكلف الذي في حالة عدم احترام الاعتذار فأنه يتم فسخ التعهد المبرم وتنفيذ أحكام قانون الاجراءات الجبائية فيما يخص المتابعة الجبرية في تحصيل الدين المتبقي (أنظر الملحق رقم 9)، وفي حالة عدم تسوية الوضعية الجبائية تتجه الادارة الجبائية الى إجراءات التحصيل الجبرية.

الفرع الثالث: واقع التحصيل الجبائي في ولاية سكيكدة

أولا: التحصيل الجبائي في الجزائر

لقد استطاعت المديرية العامة للضرائب أن تحقق رقم جيد من خلال تحصيل قيمة توقعاتها في قانون المالية لسنة 2016، من خلال الجدول يبين لنا ان توقعات قانون المالية لسنة 2016 حيث بلغت قيمة الايرادات الجبائية 2171,8 مليار دينار جزائري بمقابل فان التحصيل الفعلي في نهاية سنة2016 بلغت قيمته 2636,2 مليار دينار جزائري وبنسبة نمو تقدر 121%.

ونلاحظ من خلال الجدول أن الايرادات العادية مقارنة بالايرادات الجبائية كان تحصيلها الفعلي أكبر حيث بلغت قيمة الايرادات العادية في نهاية سنة2016 بـ 3075,7 مليار دينار جزائري والتي تعادل او تقدر بنسبة نمو111%.

أما بالنسبة للجباية البترولية كان التحصيل الفعلي أقل مقارنة بالايرادات العادية حيث بلغت قيمة التحصيل الفعلي انهاية سنة 2016 بـ 6, 1682 مليار دينار جزائري أي ما يعادل بنسبة نمو100%.

الجدول رقم (3–1): قيمة التحصيل الجبائي لسنة 2016 (مليار دينار جزائري)

	توقعات "قانون المالية2016"	التحصيل الفعلي 31/12/2016	النسبة المئوية المحققة
الايرادات العادية	2765,1	3075,7	111%
الايرادات الجبائية	2171,8	2636,2	121%
الجباية البترولية	1682 ,6	1682 ,6	100%

Source : Ministère des finances, **Rapport annuel sur la gestion de l'assiette et du recouvrement des l'impôts l'année 2016** , Direction générale des impôts, Direction des opérations fiscales et du recouvrement, Alger, avril 2017, p :14.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدول رقم (3-1): توزيع التحصيل الجباية العادية من حيث الضرائب والرسوم لسنة 2016 (مليار دينار جزائري)

	الرسم على القيمة المضافة		الضريبة على أرباح الشركات		الرسم على النشاط المهني		حقوق الطابع		الضريبة على الدخل الاجمالي		حقوق التسجيل	
السنة	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
قيمة التحصيل	348	336	380	306	203	204	89 ,2	100,6	86 ,5	80	34	31

Source : Ministère des finances, **Rapport annuel sur la gestion de l'assiette et du recouvrement des l'impôts l'année 2016** , Direction générale des impôts, Direction des opérations fiscales et du recouvrement, Alger, avril 2017, p :15.

تعتبر الضريبة على أرباح الشركات من أهم إيرادات الجبائية العادية الاجمالية حيث بلغت قيمة الايرادات من الضريبة على أرباح الشركات بـ 380 مليار دينار جزائري خلال سنة 2016 بنسبة نمو تقدر 24% مقارنة مع سنة 2015، كما عرف التحصيل الجبائي للرسم على القيمة المضافة إرتفاع هو الأخر سنة 2016 مقارنة مع سنة الأساس، حيث بلغ 348 مليار دينار جزائري.

ثانيا :فعالية التحصيل الجبائي في ولاية سكيكدة

بلغ التحصيل الجبائي للإيرادات العادية في ولاية سكيكدة والمحصلة من قبل المديرية الولائية للضرائب في سنة 2016 أكثر من 18.9 مليار دينار جزائري بنسبة نمو تقدر بـ6 بالمائة مقارنة مع سنة 2015 أين سجلت قيمة 17.9 مليار دينار جزائري، غير أن هذا الرقم يبقى بعيدا عن التوقعات خاصة إذا نظرنا إلى إمكانيات التي تتمتع بها الولاية وكذا مقارنتها ببعض الولايات التي لها نفس مميزات ولاية سكيكدة على غرار ولاية بومرداس، حيث بلغت قيمة الايرادات الجبائية لولاية بومرداس 21,6مليار دينار جزائري، والجدول التالي يوضح الإيرادات الجبائية لولاية سكيكدة سنتي 2015 و 2016.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدول رقم (3-3): الايرادات الجبائية لولاية سكيكدة خلال سنة 2015-2016 مليار دينار جزائري

تغيير		2015	2016	
النسبة المئوية	القيمة			
6%	1	17,9	18,9	سكيكدة

Source : Ministère des finances, **Rapport annuel sur la gestion de l'assiette et du recouvrement des l'impôts l'année 2016** , Direction générale des impôts, Direction des opérations fiscales et du recouvrement, Alger, avril 2017, p :17.

أما عن الإيرادات المحصلة خلال سنتي 2015 و 2016 حسب نوع الضريبة أو الرسم فقد بلغت قيمة تحصيل الرسم على القيمة المضافة لولاية سكيكدة خلال سنة 2015 بقيمة 2 ,1 مليار دينار جزائري في حين خلال سنة 2016 زادت قيمة تحصيل الرسم على القيمة المضافة بـ 2,2 مليار دينار جزائري بنسبة نمو تقدر 4,8%.

أما بالنسبة لرسم على النشاط المهني لولاية سكيكدة خلال سنة 2015 بلغت بقيمة 2,2 مليار دينار جزائري و قد انخفضت خلال سنة 2016 بقيمة 0,1- أي ما يعادل بنسبة تراجع تقدر 5% مقارنة بولاية تيزي وزو فان قيمة تحصيل الرسم على النشاط المهني بقيت ثابتة 1,9 مليار دينار جزائري و ذلك خلال سنة 2015 و2016.

وفيما يخص لضريبة على أرباح الشركات لولاية سكيكدة قد زادت قيمة التحصيل للضريبة على أرباح الشركات بقيمة 0,1 أي من سنة 2015 الى سنة 2016 اي تقدر بنسبة نمو6%، كما أن تحصيل الضريبة على الدخل الإجمالي لولاية سكيكدة انخفضت من 1,2 مليار دينار جزائري الى 0,7 مليار دينار جزائري خلال سنتي 2015 و2016 أي بقيمة 0,5- بنسبة إنكماش تقدر 42% -

الجدول رقم (3-4): توزيع الايرادات الجبائية لولاية سكيكدة حسب نوع الضريبة خلال سنة 2016-2015 مليار دينار جزائري

الضريبة على الدخل الاجمالي IRG				الضريبة على ارباح الشركات IBS				الرسم على النشاط المهني TAP				الرسم على القيمة المضافة TVA				
%	القيمة	2015	2016	%	القيمة	2015	2016	%	القيمة	2015	2016	%	القيمة	2015	2016	
42% -	0,5-	1,2	0,7	6%	0,1	1,8	1,9	5%-	0,1-	2,2	2,1	4,8%	0,1	2 ,1	2,2	سكيكدة

Source : Ministère des finances, **Rapport annuel sur la gestion de l'assiette et du recouvrement des l'impôts l'année 2016** , Direction générale des impôts, Direction des opérations fiscales et du recouvrement, Alger, avril 2017, p :18.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجبائية: نظام المعلومات الجديد خطوة نحو الجباية الإلكترونية

لقد باشرت إدارة الضرائب منذ سنة 2009 في إطلاق ورشة للعصرنة على نطاق واسع تهدف إلى إعادة هيكلة مصالحها وتبسيط إجراءاتها وتحسين أدائها، ولقد تظهرت جليا الاهمية الكبرى لبرنامج عصرنة الإدارة الجبائية على ضوء التوقعات المتنامية لمجموع مستعمليها وكذا موظفيها، وعلى هذا الصعيد، وضعت المديرية العامة للضرائب تنفيذ نظام معلوماتي ناجع كأحد أولوياتها الأساسية بإعتماد على تكنولوجيات مبتكرة والتركيز على إجراءات مبسطة من شأنها أن تسمح بتحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدماتها، حيث يتم من خلال هذه التكنولوجيا رقمنة جميع العمليات الجبائية وكذا التشغيل الآلي الشامل لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحصيل والرقابة والمنازعات [1].

الفرع الأول: الجوانب الفنية والعملية لمشروع نظام المعلومات الجبائي

أولا: الجوانب الفنية:[2]

يحرز الفريق التقني لمشروع "النظام المعلوماتي الجبائي" تقدما وقد أخذ على عاتقه الجوانب ذات الصلة بتنفيذ البيئات.

• تنصيب الأنظمة: يتشكل نظام المظهر من عدة بيئات وكل بيئة ناتجة عن عدة أنظمة تتوافق مع مختلف المكونات التطبيقة .

• البيئات التي وضعتها الفرق التقنية للشركة الاسبانية أندرا والفرق التابعة للمديرية العامة للضرائب هي كما يلي : فضاء المعطيات، بيئة التطوير والتأهيل، وضع وتنصيب نظام تسير قواعد بيانات البيئة وخلق الآلات الافتراضية وصيانتها، وضع وتنصيب أداة النسخ الاحتياطي » لـ « Vdata Ptotector، إنجاز النسخ الاحتياطي والاستعادة ؛

– نشر تطبيقة الحماية من الفيروسات

– وضع نظام تسير مراقبة المجال ونظام تسيير ميكروسوفت Microsoft Update Wsus

– صيانة قاعدة البيانات ودعم لفريق المشروع؛

– تنصيب نظام التسيير الجبائي SGF لاختباره مع قاعدة البيانات؛

– إعداد الجزء التقني من دفتر الشروط المتعلق بتحديث قاعدة بيانات التطوير لإنقاذ قاعدة البيانات المتواجدة التي لم تعد تستجيب للضبط؛

---

[1] عبد الرحمن راوية، **النظام المعلوماتي: ركيزة أساسية لعصرنة المديرية العامة للضرائب**، نشرة المديرية العامة للضرائب، نشرة شهرية للمديرية العامة للضرائب، العدد 81، مديرية النشر، المديرية العامة للضرائب، الجزائر، 2015، ص :8.

[2] نفس المرجع السابق مباشرة، ص: 7.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

– مسك وبرمجة 32 ورشة مع المصممين لتجهيزات المستقبل؛

– التدقيق في تنصيبات الشبكات وعتاد الإعلام الآلي لمركز الضرائب للحراش.

– إجراء مراقبة يومية للأنظمة بمساعدة تسيير التطبيقة في إطار نقل الكفاءة.

ثانيا: الجوانب العملية:[1]

تمحورت الإجراءات الحديثة في المجال العملي حول الأخذ بعين الاعتبار لجميع الوظائف والضرائب الضرورية النطاق، وسير مركز الضرائب بما أن الأمر يتعلق بالشروع في انطلاق موقع نموذجي لصنف مركز الضرائب (مركز الحراش).

تم معالجة جميع الوظائف والضرائب المصادق عليها من طرف المديرية العامة للضرائب:

– مخطط المحاسبة NCT ؛

– توزيع الرسم على النشاط المهني لكل بلدية في مرحلة التعديل ؛

– تحصيل بمختلف الكيفيات: صك، دفع حساب، نقد... ؛

– نموذج تنظيمي للمديرية العامة للضرائب مقنن بالنسبة للتطبيقة الهدف SAP؛

– ترحيل المعطيات والإجراءات؛

– تحديد المؤشرات الرئيسية لألداء الوظيفي؛

– الأخذ بعين الاعتبار في التطبيقة للرسم على القيمة المضافة حسب كل نسبة؛

– إنشاء الغرامات والامتيازات الجبائية ؛

– الأخذ بعين الاعتبار للضريبة على الدخل الإجمالي للأجراء في التصريح الجديد؛

– تتطلب الأشغال على الواجهات الجارية وضع قاعدة بعد المصادقة على مذكرات تفاهم بين المؤسسات والإدارة العمومية؛

– سيناريوهات النشر والاختبارات مع جميع الفرق المكلفة بالمناهج؛

– بطاقيات المستوردين والمصدرين المدمجة في النظام؛

– استغلال معطيات الديوان الوطني للإحصائيات ومسح الأراضي.

وتتعدد النتائج المنتظرة من هذه المنظومة المعلوماتية، و يمكن تلخيصها كما يلي:

- ✓ التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان، من خلال التأليه الكاملة لكل الإجراءات المتعلقة بدراسة المعطيات الخاصة بفرض الضرائب والتحصيل والرقابة والمنازعات.
- ✓ نزع الصفة المادية عن كل العمليات الجبائية ابتداء من استقبال المكلف بالضريبة وتأسيس الوعاء والتحصيل وكذا تسيير الملف الجبائي، وهذا من خلال تأليه هذه العمليات؛

[1] عبد الرحمن راوية، **النظام المعلوماتي: ركيزة أساسية لعصرنة المديرية العامة للضرائب**، مرجع سبق ذكره، ص:7.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ ولوج كل الأعوان إلى المنظومة المعلوماتية من خلال التأهيلات المراقبة؛
- ✓ التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات ما بين المصالح ومع المصالح الأخرى المؤسساتية من خلال تطوير الواجهات المتعددة؛
- ✓ تقديم الجداول البيانية في وقت معقول يسمح بتقييم نجاعة المصالح من جميع الأوجه ومتابعة مستوى التحصيل حسب نوع الضرائب وتبعا لكل قطاع نشاطي؛
- ✓ تقديم معطيات موجزة ذات مصداقية من أجل إنجاز دراسات إستشرافية و التحليل واتخاذ القرار؛
- ✓ مركزة قاعدة المعطيات بالنسبة لمختلف فئات المكلفين بالضريبة تسمح بالولوج الآلي للمحققين في المحاسبة إلى البطاقيات عند قيامهم بالمهام المسندة إليهم؛
- ✓ برمجة عمليات التدقيق على أساس المعايير المؤسسة و المحددة بموضوعية بناء على قاعدة المعايير المنسجمة؛
- ✓ التحكم الأفضل في الموارد الجبائية؛
- ✓ محاربة الاقتصاد الموازي و غير القانوني؛
- ✓ مكافحة كل مظاهر الغش مهما كان نوعها؛
- ✓ التقليص في معالجة الشكاوى النزاعية للمكلفين بالضريبة؛
- ✓ التخفيض في الكلفة الناتجة عن طلب المطبوعات؛
- ✓ تسهيل عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي من خلال شهادات الولوج المراقبة؛
- ✓ إدراج إجراءات التصريح عن بعد؛
- ✓ إدراج إجراءات الدفع عن بعد.

وموازاة مع إطلاق برنامج أو تطبيق SAP ERP "enterprise resource planning " من طرف المتعامل الإسباني، تم إطلاق بوابة الإلكترونية ونظام معلوماتي سمي بـ"جبايتك" JIBAYATIC، تشمل إمكانية التصريح والدفع عن بعد، وقد بدأت مديرية كبريات المؤسسات في إستخدامها كتجربة وتم إطلاقها في مركز الضرائب للحراش، على أن تعمم على باقي المراكز مع نهاية سنة 2018.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمهام الادارة الجبائية

تستخدم المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة نظام " SIREL "وهو نظام يمكن من تحصيل الضرائب والرسوم مع اعطاء قسيمات لكل مكلف يقوم بعملية الدفع و يسهل عملية تجميع كل المداخيل حسب طبيعة ونوعية الضريبة المحصلة كما يمكن من تفصيل المداخيل في أخر كل شهر وعند اغلاق السنة المالية.

كما يمكن أن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يتعلق بالتسيير والعمليات الجبائية، وتعتبر من أهم المصادر التي تعتمد عليها الادارة الجبائية في مراقبة تصريحات المكلفين بالضريبة كما تعمل على تسهيل عملية تحويل وتسيير الملفات الجبائية وتساعد على التكفل الافضل بالمعطيات الاحصائية القادمة من مختلف المصالح الخارجية وتضمن التواصل الأحسن ما بين المكلفين والادارة الجبائية ممثلة بمصلحة العلاقات العمومية للادارة الجبائية وتسهيل عملية تحويل الملفات الجبائية فيما بين مصالح المديرية ذاتها أو مع المديريات الولائية الأخرى، كما يتم تبادل المعلومات بين مختلف مصالح مفتشيات الضرائب المراكز الجوارية ومركز الضرائب مع مصالح المديرية الولائية بالاضافة إلى ذلك فإن إستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة الجبائية يمكن أن تتحقق منافع خاصة **بالأعوان الجبائيين** والتي تتمثل في تقليص من الجهد ويضمن مردودية كبيرة وتسهيل عملية البحث عن الملفات والمعلومات الخاصة بالمكلفين بالضريبة والتكفل بانشغالات المكلف بالضريبة بصورة حسنة ومتطورة، أما بالنسبة للمنافع خاصة **بالمكلفين بالضريبة** فإنها تمكنهم من معرفة واجباتهم وحقوقهم الجبائية التي تستوجب الالتزام بها وبحيث يمكن للمكلف دفع ديونه حتى من منزله وذلك عن طريق الدفع الالكتروني وإمكانية تحميل كل الوثائق والاستمارات الخاصة بدفع الضريبة.

الفرع الاول: في مجال التحصيل الجبائي

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تحسين مهام الادارة الجبائية على إعتبار أن النظام الجبائي المطبق في الجزائر يقوم أساسا على التصريحات التي يدلي بها المتعاملون الاقتصاديون فيما يتعلق برقم أعمالهم المحقق ويبقى للإدارة الجبائية حق مراقبة هذه التصريحات والتاكد من صحتها وعليه فان المعلومات التي تحصل عليها الادارة الجبائية من خلال اتصالاتها بمختلف الفاعلين في الاقتصاد الوطني (البنوك و المؤسسات الاقتصادية العمومية و الخاصة و الادارات العمومية الجماعات المحلية) تسمح باداء هذا الدور كما يمكن ان تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسهيل عملية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المتابعة للمكلف بالضريبة الذي لا يدفع دينه بالإضافة الى ذلك يمكن ذكر بعض النقاط التالية التي تمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مهام الادارة الجبائية:[1]

- ✓ تبسيط وتسهيل عملية تسديد الضريبة من خلال الدفع الالكتروني؛
- ✓ الاقتصاد في الوقت لتكفل مصالح التحصيل بالمكلف خلال دفعه الضريبة؛
- ✓ تسهيل عمليات المتابعة للمكلفين عند دفع ديونهم الجبائية مقارنة بالطريقة التقليدية المعتمدة على الدفاتر والسجلات؛
- ✓ سرعة تبادل المعلومات بين المديرية الولائية و المديرية الجهويةو المديرية العامة.

الفرع الثاني: في مجال الرقابة و البحث الجبائي

تساعد التكنولوجيا في توفير قاعدة بيانية خاصة بالمكلفين بالضريبة كما تسهل عملية المراقبة وكذا ربط الإدارة الجبائية مع القطاعات الاخرى (الجمارك، التجارة..) حيث أن الرقابة والبحث تمكن من التأكد من صحة التصريحات من شانها إثراء الوعاء الجبائي ومن ثم الرفع من مستوى المداخيل الجبائية التي تمول مختلف الميزانيات (ميزانية الدولة وميزانية الجماعات المحلية البلدية والولاية) كما يمكننا ذكر بعض النقاط التالية:

- ✓ تحسن جودة استغلال المعلومات وتقليل الاخطاء؛
- ✓ تساعد على مكافحة الغش والتهرب الضريبي؛

الفرع الثالث: في مجال المنازعات

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تحصل عليها الادارة الجبائية تساعدها في عملية الفصل في الشكاوى والمنازعات التي يتقدم بها المكلفين بالضريبة من التأكد من صحة التبريرات التي يقدمها المشتكون للحصول على إلغاءات أو تخفيضات في الضرائب والرسوم الواجبة الأداء في أقرب الأجال، بحيث تساعد ايضا في توفير أرشيف رقمي يؤدي إلى تطوير وتحسين أداء الإدارة ويمكن ذكر بعض النقاط التالية:[2]

- ✓ توفير قاعدة بيانات خاصة بشكاوى المكلفين تمكن من معالجتها في أقصى وقت؛
- ✓ توفير ديناميكية فعالة في التحقيق في الشكاوى والطعون من خلال الترابط المعلوماتي ما بين المديرية الفرعية للمنازعات مع مختلف الفاعلين في مجال الوعاء(المراكز الجوارية للضرائب أو مراكز الضرائب)؛
- ✓ تحسين أداء الادارة الجبائية في مجال التكفل بانشغالات المنازعين ومنه تحسين العلاقة بين المواطن والادارة الجبائية.

[1] ساكر سمير، مدير فرعي للتحصل، المديرية الولائية للضرائب –سكيكدة، مقابلة شخصية، 2017/05/22.

[2] صيادة نورالدين، مدير فرعي للوسائل، المديرية الولائية للضرائب –سكيكدة، مقابلة شخصية، 2017/05/25.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المبحث الثالث: دراسة إمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي لدى المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة

تهدف هذه الدراسة لمعرفة مدى إمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي لدى المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة وذلك من خلال توزيع إستمارة إستبيان وتحليلها وعرض نتائجها.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة والموزعين على المديرية الولائية للضرائب 404 موظف، مركز الضرائب 55، والمراكز الجوارية للضرائب 88 موظف، ومما سبق يبلغ حجم المجتمع 547 عون جبائي.

ونظرا لصعوبة الحصر الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة فقد تم الإعتماد على أسلوب العينة العشوائية في إنتقاء أفراد المجتمع، بالأخذ بعين الإعتبار توزيعهم على المديريات والمصالح، وكذا سهولة الوصول إليهم، بما يسمح لنا أن تكون عينة الدراسة تمثيلية للمجتمع، ولقد تم تحديد حجم العينة الدنيا وفقا للعلاقة التالية:

$$n = \left(\frac{Z}{2m}\right)^2 \qquad n_{corrected} = \frac{nN}{N+n-1}$$

حيث:

Z: القيمة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة، مستوى الدلالة في هذه الدراسة هو 0.05، إذن القيمة المعيارية هي 1.96.

M: الخطأ المسموح به في الدراسة، وهو 0.05.

$$n = \left(\frac{1.96}{2 \times 0.05}\right)^2 \cong 385$$

حجم العينة قبل التصحيح هو: 385.

العينة بعد التصحيح هو:

$$N_{corrected} = (385*547) \div (385 + 547 - 1)$$

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

$$N_{corrected} = 210595 + 931 = 226.20$$

أي أن أقل خجم لعينة الدراسة لكي تكون تمثيلية للمجتمع وإمكانية تعميم نتائج الدراسة هو **226 فرد**

أو: الطريقة الثانية

$$n=\frac{N\times p(1-p)}{\left[\left[N-1\times\left(d^2\div z^2\right)\right]+p(1-p)\right]}$$

إستخدام معادلة ستيفن ثامبسون

حيث:

N: مجتمع الدراسة وهو 547

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d: نسبة الخطأ وتساوي 0.05.

P: نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

من خلال المعادلة السابقة نجد أن أدنى حجم للعينة هو: 225.91 = 226 فرد.

ولقد تم توزيع 250 إستمارة إستبيان بشكل متناسب وتوزيع الأعوان الجبائيين، حيث تم إسترجاع 244 إستمارة صالحة للتحليل.

الفرع الثاني: توصيف الإستبيان

تأتي هذه الدراسة الميدانية من خلال أداة الإستبيان للإجابة حول التساؤل التالي:

- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في تحسين التحصيل الجبائي لدى المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة.

وكذا نفي أو تأكيد صحة الفرضيات الموضوعة:

- ✓ **الفرضية الرئيسية:** يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي من خلال رفع من كفاءة أداء عملية التحصيل وجعل مهام الإدارة الجبائية أكثر فعالية، بالإضافة إلى إضفاء بعد الشفافية في التعامل مع المكلفين بالضريبة.
- ✓ **الفرضية الفرعية الأول:** يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين كفاءة التحصيل الجبائي عن طريق ترشيد إستخدام الموارد، وتقليص الجهد، التكلفة والوقت بالإضافة غلى التحكم الأفضل في العمليات الجبائية والوصول الدقيق للمعلومة.
- ✓ **الفرضية الفرعية الثانية:** يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في تعزيز فعالية ونجاعة عملية التحصيل الجبائي عن طريق تخفيف من المهام عن الأعوان الجبائيين، ونزع صفة المادية في التعامل مع المكلف بالضريبة وتحسين العلاقة معه.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- ✓ **الفرضية الفرعية الثالثة:** يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إضفاء الشفافية لعملية التحصيل الجبائي عن طريق تقليص الشكاوي ومعالجتها بسرعة، مكافحة كل مظاهر الغش والتحايل والقضاء على الرشوة ومحاربة الإقتصاد الغير رسمي.

وتنقسم متغيرات الدراسة إلى قسمين:

- **المتغير المستقل:** تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- **المتغير التابع:** التحصيل الجبائي.

أما عن أبعاد المتغيرات فقد تم تقسيم المتغير المستقل إلى ثلاثة أبعاد وهي: توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، قبول الأعوان الجبائيين لهذه التكنولوجيا، وتوفر نظام معلومات جبائي فعال وحديث.

أما أبعاد المتغير التابع فهي: كفاءة التحصيل الجبائي، الفعالية والنجاعة، شفافية عملية التحصيل.

وقد تم تقسيم الإستبيان إلى قسمين:

- **القسم الأول:** ولقد ضم المعلومات الشخصية للعينة المستجوبة، مثل: الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية المكتسبة، المديرية والمصلحة التي يشتغل بها، بالإضافة إلى ثلاثة أسئلة لمعرفة هل إستفاد سابقا من دورات تكوينية في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وكذا معرفة أرائهم حول إلزامية ومدى إمكانية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة الجبائية.
- **القسم الثاني:** وقد ضم محورين: المحور الأول يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة الجبائية، والمحور الثاني خاص بمساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي.

أما الإجابات فكانت وفقا لسلم ليكارت الخماسي.

وقد تم عرض الإستبيان الأولي على مجموعة من المحكمين، نوردهم كالتالي:

إسم ولقب المحكم	الرتبة	الجامعة
د. فروم محمد الصالح	أستاذ محاضر – ب	جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة
أ. رماش كمال	أستاذ مساعد – أ	جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة
أ. فوزي إينال	أستاذ مساعد – أ	جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة
أ. رميتة عبد الغني	أستاذ مساعد – أ	جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة
أ. ركي أحسن	أستاذ مساعد – ب	جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

المطلب الثاني: تحليل بيانات الدراسة وإختبار الفرضيات

الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية

من خلال تحليل البيانات الشخصية للعينة المستجوبة تبين لنا، أن 55.3 بالمائة هم ذكور، و 44.7 بالمائة إناث، ترتكز الفئة العمرية للعينة المستجوبة مابين 36 إلى 55 سنة حيث تمثل ما نسبته 68 بالمائة من العينة، وأغلبية الأفراد المستجوبين هم من خريجي الجامعة، فحين 37 بالمائة لديهم إما مستوى ثانوي أو متوسط، ولأفراد العينة خبرة لا بأس بها في مجال الإدارة الجبائية حيث أن حوالي 75 بالمائة لديهم خبرة تفوق 11 سنة، في حين أن 1 بالمائة فقط من لديهم خبرة تقل عن 5 سنوات وهم من فئة عقود ما قبل التشغيل.

أما توزيع العينة المستجوبة على المصالح والمديريات فنجد أن ما نسبته 61 بالمائة يعملون في المديرية الولائية للضرائب، في حين 25 بالمائة يتواجدون في مركز الضرائب، وأكثر من 35 بالمائة من العينة ينتمون للمديرية الفرعية للبحث والمراقبة، و21 بالمائة في مصلحة تسيير العلميات الجبائية، واكثر من 18 بالمائة في المديرية الفرعيى للتحصيل.

وقد خضع أكثر من 65 بالمائة لدورة تدريبية واحدة على الأقل في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال، ويرى جميع افراد العينة أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة الجبائية بات ضرورة ملحة، وأن إستخدامها يمكن أن يساهم في تحسين عملية التحصيل الجبائي.

الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

أولا: ثبات أداة الدراسة

لإختبار ثبات الدراسة تم استخدام معامل المصداقية ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان حيث يعتمد هذا المعامل على قياس مدى الثبات الداخلي لفقرات الاستبيان حيث يعتمد على إعطاء نتائج متوافقة مع ردود المستوجبين تجاه فقرات الاستبيان حيث يتم حساب معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ فكان الجدول التالي:

الجدول رقم (3-5): معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة

المحور	العبارات	معامل كرونباخ ألفا
المحور الأول	1 -15	0.770
المحور الثاني	16 -34	0.910

وبما أن معامل صدق أداة الدراسة أكبر من 0.6 فإن العبارات التي تم وضعها تتمتع بثبات عالي وهي موثوقة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ثانيا: إختبار توزيع المشاهدات

من خلال إختبار One Sample Kolmogorov-Smirnov نلاحظ أن مستوى الدلالة لعبارات المتغير الاول الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال ومشاهدات عبارات المتغير الثاني أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 وبالتالي فهي لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (3-6): إختبار One Sample Kolmogorov-Smirnov لتوزيع المشاهدات

المحور	العبارات	مستوى الدلالة
المحور الأول	1 -15	0.012
المحور الثاني	16 -34	0.002

الفرع الثالث: الإنحراف المعياري والإرتباط الثنائي

أولا: الإنحراف المعياري والوسط الحسابي

الجدول رقم (3-7): الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الاول من المتغير الأول

	المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة الجبائية	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	البعد الأول: توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال		
01	تتوفر المديرية على أجهزة كمبيوتر بعدد كافي حسب طبيعة وحجم المهام المؤكلة للمصلحة	2.5902	0.81905
02	لدى المديرية على خوادم وشبكات تسهل عمل الإدارة الجبائية les modems et les réseaux	2.5843	0.91362
03	تتوفر المديرية على التطبيقات المعلوماتية الضرورية les logiciels et les applications	2.6680	0.98572
04	يشرف على صيانة أجهزة الإعلام الآلي أفراد ذو كفاءة جيدة	3.2459	3.34027
05	تقوم المديرية بتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال بصفة دائمة ودورية Infrastructure de TIC	2.6762	0.87823
06	تتوفر المديرية على شبكة الإنترنيت والأنترانات	2.5738	0.84052

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب إجابات العينة المستجوبة لا توافق مع الطرح بوجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدول رقم (3-8): الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الثاني من المتغير الأول

	تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة الجبائية	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	مدى قبول الأعوان الجبائيين لتكنولوجيا المعلومات والإتصال		
07	يتمتع الأعوان بقدرة كبيرة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال المتوفرة في المديرية.	2.8033	0.9352
08	يولي الأعوان الجبائيين أهمية كبيرة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المهام المنوطة بهم.	2.9672	1.0298
09	يخضع الأعوان الجبائيين لتكوين دوري فيما يخص إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال	2.7418	1.1050
10	تحظى تكنولوجيا المعلومات والإتصال داخل المديرية بقبل واسع من الأعوان الجبائيين.	2.8361	1.0172

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن غالبية الأعوان الجبائيين لديهم ميول سلبي نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال، خاصة فيما يتعلق بخضوعهم لتكوين بصفة دورية في مجال تكنولوجيات المعلومات والإتصال.

الجدول رقم (3-9): الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الثالث من المتغير الأول

	تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة الجبائية	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	توفر نظام للمعلومات الجبائية فعال وحديث		
11	تتوفر المديرية على نظام معلومات جبائي حديث وفعال système d'information fiscale	2.7295	1.0226
12	تتوفر المديرية على قاعدة بيانات تسمح بتوليد، نشر، تخزين وإسترجاع المعلومات base de données.	2.7623	1.3150
13	يسمح نظام المعلومات الجبائي الحديث بالإنتقال نحو الإدارة الإلكترونية للعمليات الجبائية e-fiscalité.	3.3320	0.8704
14	تتجه المديرية نحو تحديث نظامها المعلوماتية بما يسمح بمواكبة التطورات الإقتصادية الحاصلة.	3.3689	0.9135
15	تمتلك المديرية نظام معلومات SAP	2.7664	0.6959

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أفراد العينة يعتقدون أن المديرية لاتتوفر على نظام معلومات جبائي حديث وفعال، كما أنها لاتملك قاعدة بيانات تسمح بتوليد، نشر، تخزين وإسترجاع المعلومات، غير أنه تتجه نحو تحديث نظامها بشكل تدريجي.

الجدول رقم (3-10): الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الأول من المتغير الثاني

	مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	بعد الكفاءة		
16	ترشيد إستخدام الموارد في عمليات البحث والتدقيق الجبائي	4.0902	0.4560
17	تعزيز التحضر الجبائي	4.1066	0.5337
18	تقليص الجهد والوقت في العمليات الجبائية	4.0718	0.53160
17	التحكم الأفضل في العمليات الجبائية	3.9508	0.60658
20	تقليص نسبة الأخطاء والوصول الدقيق للمعلومات المتعلقة بالمكلف بالضريبة.	3.9549	0.56839
21	خفض التكاليف المتعلقة بالتحصيل الجبائي	3.9180	0.64266

من خلال الجدول رقم (3-10) نلاحظ أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال يمكن من ترشيد إستخدام الموارد في عمليات البحث والتدقيق الجبائي، وتقليص الجهد والوقت وتخفيض التكاليف، حيث أن جميع عبارات العينة، تؤكد على أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال يمكن أن تساهم في تحسين كفاءة التحصيل الجبائي.

الجدول رقم (3-11): الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الثاني من المتغير الثاني

	مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	بعد الفعالية والنجاعة		
22	تسهيل العلاقات بين الإدارة الجبائية والخاضعين للضريبة	4.0615	0.55013
23	التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان	4.0861	0.50995
24	نزع الصفة المادية عن كل العمليات الجبائية	4.0328	0.49582
25	التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات ما بين المصالح	4.0246	0.57325
26	ولوج كل الأعوان إلى المنظومة المعلوماتية	3.9754	0.59439
27	إدراج التصريح والدفع عن بعد	3.9590	0.67150

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن أغلب العينة يوافقون بدرجة كبيرة على أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال يمكن أن تساهم في التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان، وكذا تسهيل العلاقات بين الإدارة الجبائية والخاضعين للضريبة، وتسهيل الحصول على المعلومات.

الجدول رقم (3-12): الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات البعد الثالث من المتغير الثاني

	مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	بعد الشفافية		
28	التقليص في معالجة الشكاوى النزاعية للمكلفين بالضريبة بجميع أنواعها	4.0451	0.6366
29	محاربة كل أشكال الاقتصاد الموازي و غير القانوني	4.0328	0.7078
30	مكافحة كل مظاهر الغش مهما كان نوعها	4.0164	0.6664
31	تسهيل عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي	3.9918	0.6414
32	معالجة جميع الطلبات للمكلفين بالضريبة (الطبيعين والمعنويين)	3.9836	0.8506
33	المعرفة الدقيقة للوعاء الضريبي وحجم التخلف عن السداد	3.9549	0.6169
34	مكافحة الرشوة.	3.8648	0.7385

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن تقليص معالجة الشكاوي والنزاعات الخاصة بالمكلفين بالضريبة، بالإضافة إلى محاربة أشكال الغش والتهرب وكذا الإقتصاد الموازي من بين أهم النقاط التي ينمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تحققها في حال ما تم دمجها في الإدارة الجبائية.

ثانيا: دراسة الإرتباط الثنائي

إن الهدف الأساسي من إختبار الإرتباط الثنائي هو معرفة درجة وقوة الترابط بين متغيرين والجدول الموالي يوضح درجة الترابط بين متغيرات الدراسة وأبعادها، من خلال مخرجات برنامج SPSS، نلاحظ أن هناك ترابط جيد بين أبعاد نفس المتغيرات، كما يوجد ترابط بين بعد قبول الأعوان الجبائيين لتكنولوجيا المعلومات والإتصال وبعد الشفافية في التحصيل الجبائي، وذلك عند مستوى دلالة 0.05.

الفرع الرابع: إختبار الفرضيات

- ✓ **أولا: إختبار الفرضية الرئيسية:** يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي من خلال رفع من كفاءة أداء عملية التحصيل وجعل مهام الإدارة الجبائية أكثر فعالية، بالإضافة إلى إضفاء بعد الشفافية في التعامل مع المكلفين بالضريبة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدول رقم (3-13): إختبار الفرضية الرئيسية

	حجم العينة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الخطأ
مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي	244	4.0065	0.37014	169.080	0.000	0.2374

من الجدول السابق يتضح لنا أن الوسط الحسابي للإجابات المكونة للمحور الثاني المتعلق بإمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي قد بلغت 4.0065 وهو ما يدل على موافقة العينة المستجوبة على العبارات، في حين بلغ الإنحراف المعياري 0.37014، ومستوى الدلالة هو 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة بـ" **لا يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي من خلال رفع من كفاءة أداء عملية التحصيل وجعل مهام الإدارة الجبائية أكثر فعالية، بالإضافة إلى إضفاء بعد الشفافية في التعامل مع المكلفين بالضريبة**"، ونقبل الفرضية البديلة.

- ✓ **ثانيا: إختبار الفرضية الفرعية الأول:** يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين كفاءة التحصيل الجبائي عن طريق ترشيد إستخدام الموارد، وتقليص الجهد، التكلفة والوقت بالإضافة إلى التحكم الأفضل في العمليات الجبائية والوصول الدقيق للمعلومة.

الجدول رقم (3-14): إختبار الفرضية الفرعية الأولى

	حجم العينة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الخطأ
مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين كفاءة التحصيل الجبائي	244	4.0157	0.43177	145.280	0.000	0.02764

من الجدول السابق يتضح لنا أن الوسط الحسابي للإجابات المكونة للبعد الأول من المحور الثاني المتعلق بإمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين كفاءة التحصيل الجبائي قد بلغت 4.0157 وهو ما يعني موافقة العينة المستجوبة على العبارات، في حين بلغ الإنحراف المعياري 0.43177، ومستوى الدلالة هو 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وبالتالي نرفض

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الفرضية الصفرية القائلة بـ" **لايمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين كفاءة التحصيل الجبائي عن طريق ترشيد إستخدام الموارد، وتقليص الجهد، التكلفة والوقت بالإضافة غلى التحكم الأفضل في العمليات الجبائية والوصول الدقيق للمعلومة**"، ونقبل الفرضية البديلة.

- ✓ **ثالثا: إختبار الفرضية الفرعية الثانية:** يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في تعزيز فعالية ونجاعة عملية التحصيل الجبائي عن طريق تخفيف من المهام عن الأعوان الجبائيين، ونزع صفة المادية في التعامل مع المكلف بالضريبة وتحسين العلاقة معه.

الجدول رقم (3-15): إختبار الفرضية الفرعية الثانية

	حجم العينة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الخطأ
مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تعزيز فعالية ونجاعة التحصيل الجبائي	244	4.0232	0.40674	154.508	0.000	0.02604

يتضح من الجدول السابق أن الوسط الحسابي للإجابات المكونة للبعد الثاني من المحور الثاني المتعلق بإمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تعزيز فعالية ونجاعة عملية التحصيل الجبائي قد بلغت 4.0232 أي أن غالبية أفراد العينة المستجوبة لديهم إتجاه إيجابي نحو عبارات هذا البعد، في حين بلغ الإنحراف المعياري 0.40674، ومستوى الدلالة هو 0.000 وهي أقل من مستوى

الدلالة المعتمد 0.05 في حين بلغت قيمة ستودنت المحسوبة 154.508 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة بـ" **لا يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في تعزيز فعالية ونجاعة عملية التحصيل الجبائي عن طريق تخفيف من المهام عن الأعوان الجبائيين، ونزع صفة المادية في التعامل مع المكلف بالضريبة وتحسين العلاقة معه**"، ونقبل الفرضية البديلة.

رابعا: إختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إضفاء الشفافية لعملية التحصيل الجبائي عن طريق تقليص الشكاوي ومعالجتها بسرعة، مكافحة كل مظاهر الغش والتحايل والقضاء على الرشوة ومحاربة الإقتصاد الغير رسمي.

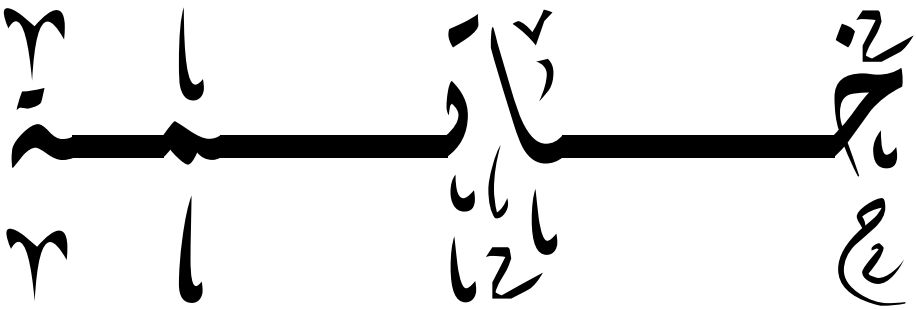
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الجدول رقم (3-16): إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

	حجم العينة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الخطأ
مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إضفاء بعد الشفافية على عملية التحصيل الجبائي	**244**	**3.9842**	**0.46441**	**134.010**	**0.000**	**0.02973**

من الجدول السابق يتضح لنا أن الوسط الحسابي للإجابات المكونة للبعد الأخير من المحور الثاني المتعلق بإمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إضفاء الشفافية على عملية التحصيل الجبائي قد بلغت 3.9842 وهو ما يعني موافقة العينة المستجوبة على العبارات، في حين بلغ الإنحراف المعياري 0.46441، ومستوى الدلالة هو 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة بـ"**لا يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إضفاء الشفافية لعملية التحصيل الجبائي عن طريق تقليص الشكاوي ومعالجتها بسرعة، مكافحة كل مظاهر الغش والتحايل والقضاء على الرشوة ومحاربة الإقتصاد الغير رسمي**"، ونقبل الفرضية البديلة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تقديم نظرة حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي، حيث أن أبرز التحديات التي تواجه الإدارة الجبائية في الجزائر هي العمل على تحسين التحصيل الجبائية، بما يضمن توفير إيرادات تساهم في تمويل النفقات وخفض نسبة العجز في الميزانية العامة وكذا تقليص الإعتماد على صندوق ضبط الإيرادات.

ولقد تمحورت إشكالية الدراسة حول إمكانية مساهمة التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي، ولقد تم التطرق في دراستنا لموقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة العمومية، فالتطور السائد خلال العقود الأخيرة حتمى على المؤسسات تبني هذه التكنولوجيات لما لها من إيجابيات تتمثل أساسا في تخفيض التكاليف وتحسين كفاءة العمليات، هذه المنافع إنتقلت بدورها لتشمل خدمات الإدارات العمومية حيث بدأت تظهر معالم الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال بعض القطاعات.

وتعتبر المصالح الضريبية مثالا على بداية تطبيق الإدارة الإلكترونية، فالأهمية الكبيرة التي يلعبها هذا القطاع على إعتباره الإدارة العمومية الوحيدة التي تضمن تحصيل الإيرادات يحتم عليها أن تتجه نحو عصرنة عملياتها من خلال تعزيز كفاءة وفعالية مهامها، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أهم الوسائل التي تسمح بتحقيق هذا الهدف.

لقد أردنا من خلال هذه الدراسة إسقاط إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الإدارة الجبائية من خلال عرض حالة المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة.

نتائج الدراسة النظرية:

من خلال الفصلين الأول والثاني قمنا بمراجعة أدبيات الدراسة حيث يمكن تقديم أهم نتائج الجانب النظري في النقاط التالية:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والإتصال نتاج تكامل تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد على معالجة البيانات وتوفيرها كمعلومات جاهزة وبين تكنولوجيا الإتصال التي تعمل على نقل ونشر هذه المعلومات بسرعة ودقة؛
- تتميز تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالتفاعلية في الإستخدام وكذا سرعة إنتشارها؛
- تسمح تكنولوجيا المعلومات والإتصال من التواصل بين الأفراد، توليد ونقل المعارف والمعلومات، كما تعتبر كقيمة مضافة للمؤسسة وتساعد على فعالية إتخاذ القرارات وتحسن تقديم الخدمات.
- لقد برز إنتشار إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة العمومية نتيجة للإيجابيات التي توفرها على غرار: زيادة فعالية وكفاءة الإدارة، تحسين الخدمات، أتمتة العمليات، السرعة والدقة في تقديم الخدمات بالإضافة إلى تقريب الإدارة من المواطن؛

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تمر عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية بعدة مراحل ومستويات تبدأ عن طريق التواجد الرقمي عبر المواقع الإلكترونية، وتنتهي بتواجد أنظمة متكاملة توفر جميع الخدمات من منفذ وحيد؛
- لقد بدأ إستخدام الإدارة الإلكترونية في الجزائر بشكل تدريجي من خلال توفير بعض الوثائق إلكترونيا، وإمكانية الحصول على المعلومات والإتصال بمختلف الهيئات، وتعتبر الولايات المتحدة الامريكية مثالا عن تطبيق هذا النوع من الإدارة.
- تعد عملية التحصيل من المهام الأساسية للإدارة الجبائية فهي تسمح بإسترداد المبالغ المستحقة على المكلف بالضريبة، فالتحصيل الجبائي الفعال يمكن الدولة من وضع ميزانية واضحة المعالم، دون وجود عجز أو إختلالات، كما يمكن إستعمال الفوائض في عملية الإدخار والإستثمار؛
- تخضع عملية التحصيل للعديد من القواعد وتتمثل في: الفعل المولد للضريبة، قاعدة اليقين، قاعدة الملائمة، قاعدة العدالة، الاقتصاد في التحصيل.
- عرف النظام الجبائي إصلاحات عميقة بداية من سنة 1992، وتعد الضريبة على أرباح الشركات، الرسم على القيمة المضافة من أهم مصادر الإيرادات العادية؛
- تتوفر جميع المصالح والمديريات الجبائية على نظام إعلام يحتوي على عدة مصادر معلومات جبائية من نظام تسيير ودخول المعلومات هدفه التركيز وتنظيم وتسيير وتحليل المعطيات الجبائية وتحيينها؛
- تمكن الجباية الإلكترونية من توفير المعاملات الجبائية عن طريق قواعد للبيانات وبوابات إلكترونية ووثائق قابلة للتحميل وتسمح بتوفير التصريح والدفع عن بعد وكذا توفير جميع البيانات والمعلومات التي تخص المكلفين بالضريبة.

نتائج الدراسة الميدانية:

يمكن عرض أهم نتائج الدراسة الميدانية التي تم فيها التطرق لحالة المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة في النقاط التالية:

- تتوفر أغلب الولايات على ثلاثة مصالح تمارس الوظائف الجبائية على مستوى إقليم الولاية، وتمارس المديرية الولائية للضرائب السطلة السلمية على مركز الضرائب والمراكز الجوارية للضريبة؛
- تتميز عملية التصريح الضريبي في الجزائر بالتعقيد وكثرة المعاملات الورقية، حيث تشمل أكثر من إثنى عشرة مرحلة؛
- تعتبر ولاية سكيكدة من الولايات القليلة التي تحقق إيرادات جبائية مقبولة وذلك مقارنة ببعض الولايات الأخرى، وهذا راجع للنشاط الإقتصادي التي تعرفه الولاية وتواجد نسيج صناعي ومؤسسات إقتصادية؛
- تعد الضريبة على أرباح الشركات من بين أهم مصادر الإيرادات العادية في الجزائر؛

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- رغم أن نتائج التحصيل تصل إلى أكثر من 100 بالمائة مقارنة بالتوقعات، إلا أنها تبقى بعيد إن قمنا بمقارنتها مع الوعاء الضريبي وكذا مقارنتها مع بعض الدول التي لها نفس خصائص الإقتصاد الجزائري؛
- تتجه الجزائر نحو تطبيق الجباية الإلكترونية من خلال البدأ في إستخدام التصريح والدفع عن بعد لدى مصالح مديرية كبريات المؤسسات، وبعض المراكز الضريبية؛
- يسمح نظام المعلومات الجبائي المتطور من تبسيط وتسهيل عملية تسديد الضريبة من خلال الدفع الالكتروني بالإضافة الى الاقتصاد في الوقت لتكفل مصالح التحصيل بالمكلف خلال دفعه الضريبة وتسهيل عمليات المتابعة للمكلفين عند دفع ديونهم الجبائية مقارنة بالطريقة التقليدية المعتمدة على الدفاتر والسجلات وسرعة تبادل المعلومات؛
- كما يمكن أن تساعد تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تسهيل عملية البحث والرقابة الجبائية من خلال تحسين جودة استغلال المعلومات وتقليل الاخطاء و المساعدة على مكافحة الغش والتهرب الضريبي؛
- لدى الأعوان الجبائيين قناعة تامة أنه بات من اللزام إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة الجبائية، حيث يمكن أن تساهم في تحسين التحصيل الجبائي؛
- لا تتوفر المصالح الخارجية للضرائب على البنية التحتية اللازمة التي تسمح بالتحصيل الجبائي الكفء والفعال، وكذا محدودية الأعوان الجبائيين في التعامل مع هذه التكنولوجيا، كما أن المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة لا تتوفر على نظام جبائي جيد؛
- أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال يمكن من ترشيد إستخدام الموارد في عمليات البحث والتدقيق الجبائي، وتقليص الجهد والوقت وتخفيض التكاليف وبالتالي المساهمة في تحسين كفاءة التحصيل الجبائي؛
- يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان، وكذا تسهيل العلاقات بين الإدارة الجبائية والخاضعين للضريبة، وتسهيل الحصول على المعلومات؛
- أن تقليص معالجة الشكاوي والنزاعات الخاصة بالمكلفين بالضريبة، بالإضافة إلى محاربة أشكال الغش والتهرب وكذا الإقتصاد الموازي من بين أهم النقاط التي يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تحققها في حال ما تم دمجها في الإدارة الجبائية.

إثبات صحة الفرضيات:

من خلال الدراسة الميدانية التي استخدمت فيها أداة الإستبيان وبعد تحليل البيانات تم التوصل إلى:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

إثبات صحة الفرضية الرئيسة: يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي من خلال رفع من كفاءة أداء عملية التحصيل وجعل مهام الإدارة الجبائية أكثر فعالية، بالإضافة إلى إضفاء بعد الشفافية في التعامل مع المكلفين بالضريبة.

إثبات صحة الفرضية الفرعية الأول: يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين كفاءة التحصيل الجبائي عن طريق ترشيد إستخدام الموارد، وتقليص الجهد، التكلفة والوقت بالإضافة إلى التحكم الأفضل في العمليات الجبائية والوصول الدقيق للمعلومة.

إثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية: يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في تعزيز فعالية ونجاعة عملية التحصيل الجبائي عن طريق تخفيف من المهام عن الأعوان الجبائيين، ونزع صفة المادية في التعامل مع المكلف بالضريبة وتحسين العلاقة معه.

إثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة: يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إضفاء الشفافية لعملية التحصيل الجبائي عن طريق تقليص الشكاوي ومعالجتها بسرعة، مكافحة كل مظاهر الغش والتحايل والقضاء على الرشوة ومحاربة الإقتصاد الغير رسمي.

المقترحات:

على ضوء النتائج التي توصلنا إليها، يمكننا تقديم المقترحات التالية بشأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة الجبائية:

- الإسراع في تعميم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال لدى مختلف المصالح الجبائية؛
- تكوين الأعوان الجبائيين على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال؛
- تبسيط الإجراءات المتعلقة بالضريبة والعمل على توفير نافدة وحيدة single window تقدم جميع الخدمات للمكلف بالضريبة؛
- العمل على نشر الوعي الضريبي لدى الأفراد من خلال إقامة حملات توعوية تؤكد أن الضريبة التي تدفع تعمل على تحسين الخدمات التي تقدمها الدولة؛
- إقامة منتديات وورشات تهدف إلى التعريف ببوابة التصريح والدفع عن بعد والمزايا التي تقدمها؛
- تكوين المكلفين بالضريبة خاصة أصحاب المؤسسات على إستخدام البوابة الإلكترونية؛
- تطوير النظام البنكي بما يسمح بتوفير خدمة الدفع الإلكتروني؛
- العمل على توسيع الوعاء الضريبي تماشيا وواقع الأوضاع الإقتصادية وذلك من أجل توفير إيرادات إضافية؛
- وضع إجراءات ردعية فيما يخص التهرب والغش الضريبي؛
- إقامة تكامل بين مختلف الإدارات – الجمارك، الضرائب والبنوك – من أجل تسهيل تبادل المعلومات المتعلقة بالمكلفين بالضريبة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

أفاق الدراسة:

بحكم أن الموضوع الذي تناولناه شائك ومتشعب الجوانب، نرى إمكانية مواصلة البحث في جوانب أخرى لها صلة بالموضوع وتحتاج إلى تعمق أكثر، ولهذا يمكن اقتراح بعض المواضيع التي من شأنها أن تكمل هذه الدراسة، من بينها:

- دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم مهام الرقابة والبحث الجبائي؛
- الضريبة الإلكتروني في الدول النامية؛
- قياس مؤشرات فعالية الإدارة الجبائية في الجزائر؛
- دراسة ثقافة المكلف بالضريبة وإتجاهه نحو ظاهرة التهرب الضريبي.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: باللغة العربية

أ- الكتب:

- أحمد فوزي ملوخية، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007.
- أحمد النواعر، **الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010.
- أحمد ماهر، **كيف ترفع مهارتك في الاتصال**، دار الجامعية للطبع والنشر، الإسكندرية، 2003 .
- الطعامنة محمد محمود، العلوش طارق، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.
- بن أعماره منصور، **اعمال موجهة في تقنيات الجباية**، دار هومه للطباعة والنشر، الجزائر، 2009.
- ثناء على القباني، **نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2008.
- جمال دواد سليمان، **إقتصاد المعرفة**، دار الياوزري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- ربحي مصطفى عليان، **إقتصاد المعلومات**، الجامعة الأردنية، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
- رحيمة الطيب عيساني، **مدخل إلى الإعلام و الاتصال**، عالم الكتب الحديث، الطبعة الأولى، الأردن، 2008.
- سليم ابراهيم الحسنية، **نظم المعلومات الادارية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 1998.
- سليمان مصطفى الدلاهمة، **أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.
- سيد محمد جاد الرب، **نظم المعلومات الإدارية**، منشورات جامعة قناة السويس، مصر، 2009.
- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2005.
- عبد الرزاق محمد قاسم، **تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية**، مكتبة دار الثقافة للنشر، عمان، الاردن، 2004.
- عبد الفتاح التميمي، وليد سلامة، **الشبكات المحلية والانترنت**، الإدارة العامة للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2008.
- عبد الكريم صادق بركات، **النظم الضريبية**، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1986.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- علي زغدود، **المالية العامة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
- عماد أحمد أبونشتب، يسرى حرب، وجدان أبو البصل، **الخدمات الإلكترونية**، دار الكتاب الثقافي، اربد، الاردن، 2011 .
- عماد الصباغ، **نظم المعلومات ماهيتها مكوناتها**، دار الثقافة النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2000.
- عزي عبد الرحمان و آخرون، **عالم الاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1992.
- عيشوش فريد، **الاتصال في إدارة الأزمات**، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
- فايز جمعه صالح النجار، **نظم المعلومات الإدارية**، جامعة الإسراء، الطبعة الثانية، 2007.
- فضيل دليو، **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- فضيل دليو، **الاتصال مفاهيمه نظريته ووسائله**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003.
- كامل خورشيد مراد، **الاتصال الجماهيري والإعلام**، ,دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011.
- محمد أحمد حسان، **نظم المعلومات الإدارية**، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، 2008.
- محمد الدبس السردي، **الاتصال والعلاقات العامة**، دار ,إثراء دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2011.
- محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2009.
- محمد الصيرفي، **نظم المعلومات الإدارية**، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2008.
- محمد طاقة، هدى العزاوي، **إقتصاديات المالية العامة**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ,عمان، الأردن، 2007.
- محمد عباس محرزي، **إقتصاديات الجباية والضرائب**، دار هومه للطباعة والنشر، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2003.
- محمد عباس، **اقتصاديات المالية العامة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2008.
- مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2008.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- منال محمد الكردي، علاء الدين عباس، **مقدمة في نظم المعلومات الادارية**، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2011.
- نجم عبود نجم، **الإدارة والمعرفة الالكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- نواف محمد عباس الرماحي، **تصميم نظم المعلومات المحاسبية وتحليلها**، دار صفاء للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.
- هارون منصور، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة"المسائل النظرية والتطبيقية"**، دار الألمعية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2012.
- هاشم حمدي رضا، **تنمية مهارات الاتصال والقيادة الإدارية**، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر، الأردن، 2009.

ب-الأطروحات والرسائل

- ادري عدنان، **التحصيل الضريبي والادارة الجبائية في الجزائر**، رسالة ماجستير في علوم التسير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2008.
- بوعبد الله حسان، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل العولمة الاقتصادية: "دراسة مقارنة بين الجزائر والعالم العربي"**، رسالة ماجيستر في العلوم الإقتصادية، تخصص: الاقتصاد القياسي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصاديةو التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009.
- حمزة بعلي، **دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص: إقتصاد تطبيقي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة، 2016.
- داودي محمد، **الادارة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص مالية عامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان، 2006.
- سعداوي محمد، **انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية**، رسالة ماجستر في علوم التسير، تخصص: إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009.
- سمراني دحمان، **أثر الجباية العادية في الموازنة العمومية حالة الجزائر للفترة(1992-2007)**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- عثماني مصطفى، **نظام المعلومات ودوره في تفعيل الرقابة الجبائية (حالة الجزائر)**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع مالية و محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2008.
- عدون أحمد، **تحليل الجباية العادية في الاقتصاد الجزائري**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع الاقتصاد القياسي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2007.
- عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**, رسالة ماجيستر في العلوم القانونية، تخصص: الديمقراطية والرشاد، قسم العلوم القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة متنوري، قسنطينة، 2010.
- فالح عبد القادر الحوري، **استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز التنافسية:تطوير نموذج في قطاع المصارف الأردنية**، أطروحة دكتوره في الفلسفة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2004 .
- قويدر نبق، **أثر النظام الجبائي على سلوك المكلف بدفع الضريبة (دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الاغواط)**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، ,تخصص نقود ومالية،بنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010.
- محي الدين مدية، **تحليل امكانية تمويل التنمية عن طريق الجباية العادية في الجزائر**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015.
- مداني جميلة، **أهمية الضرائب المحلية في تمويل الجماعات المحلية في الجزائر**، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.

ت-المقالات والمجلات

- العربي عطية، محمد زرقون، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر – بسكرة، العدد 37/36، نوفمبر 2014.
- ردينة عثمان يوسف، **تقييم خدمات الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها (دراسة تطبيقية)**، مجلة الزرقاء للبحوث و الدراسات الإنسانية – جامعة الزرقاء، الإردن، المجلد الرابع عشر، العدد الاول، 2014.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- زرزار العياشي، غياد كريمة، **دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة إتصالات الجزائر**، مجلة الباحث الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 –العدد 02، 2014.
- عبد الرحمن وهيبة، **مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الوطن العربي وموضوع الفجوة الرقمية**، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، جامعة أم البواقي، العدد 2014/01.
- نورالدين حامد، عبد الرزاق حميدي، **دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تعزيز تنافسية المصارف**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر – بسكرة، العدد: 42، نوفمبر 2015.

ث–التقارير والوثائق:

- المديرية العامة للضرائب، **قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة**، قوانين جبائية، مصلحة الاعلام للمديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجزائر، 2017.
- المديرية العامة للضرائب، **قانون الرسوم على رقم الاعمال**، قوانين جبائية، مصلحة الاعلام للمديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجزائر، 2017.
- المديرية العامة للضرائب، **قانون الطابـــع**، قوانين جبائية، مصلحة الاعلام للمديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجزائر، 2017.
- المديرية العامة للضرائب، **قانون التسجيل**، قوانين جبائية، مصلحة الاعلام للمديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجزائر، 2017.
- عبد الرحمن راوية، **النظام المعلوماتي: ركيزة أساسية لعصرنة المديرية العامة للضرائب**، نشرة المديرية العامة للضرائب، نشرة شهرية للمديرية العامة للضرائب، العدد 81، مديرية النشر، المديرية العامة للضرائب، الجزائر، 2015.

ثانيا: باللغة الأجنبية

A–Les ouvrages

- Mohamed meziane, **la communication**, édition alhikma, Algerie, 2006.
- R. Reix, B. Fallery, M. Kalika, F. Rowe, **Système d'information et management**, Vuibert, 7é edition, France, 2016.

B–Revues et études

- Barbara Ubaldi, **L'administration électronique, support de l'innovation dans les services publics**, Revue française d'administration publique, Ecole nationale d'administration (ENA), 2013/2 (N° 146), France, 2013

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Karen Laynea, Jungwoo Leeb**, Developing fully functional E-government: A four stage model**, Government information Quarterly, 18 (2001).
- V. S. Lerner, **Introduction to information systems theory: concepts, formalism and applications**, International Journal of Systems Science, Volume 35 Issue 7, 15, USA, June 2004.

C- Les séminaires et colloques

- Kris SNIJKERS**, E-government: ICT from a public management perspective**, 13th Annual NISPAcee Conference, Moscow State University, Moscow, Russia, 19-21 May 2005.
- sanaa Ait souad, Amélie Bohas, **Technologie de l'information et développement durable**, Journée Rochelaise Systèmes d'Information & Développement Durable (JRSIDD 2013), La Rochelle, France, Apr 2013.

D- Les rapports

- J. Guillermo, M.A. Naill, A. Kanenov, **Information technology for tax adminstration**, Leadreship public financial managment, USA, 2013.
- Ministère des finances, **Rapport annuel sur la gestion de l'assiette et du recouvrement des l'impôts l'année 2016** , Direction générale des impôts, Direction des opérations fiscales et du recouvrement, Alger, avril 2017.

ثالثا: المواقع الإلكترونية

/http://www.larousse.fr

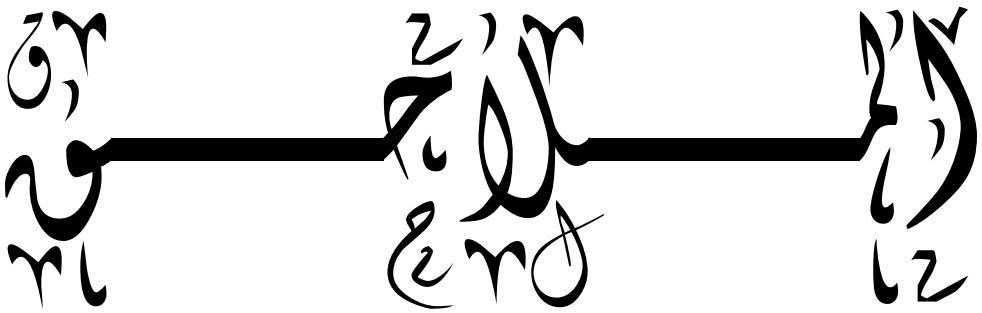
http://www.bawaba.gov.tn

/http://www.impots.finances.gov.tn

/http://www.mfdgi.gov.dz

/https://www.jibayatic.dz

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على إمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي، فبسبب الدور الذي تلعبه الإيرادات الجبائية في إقتصاديات الدول من جهة، وسعي الجزائر إلى تحسين خدمات الإدارة العمومية والإنتقال إلى الحكومة الإلكترونية من جهة ثانية، إتجهت الحكومة لدمج تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة الجبائية وذلك بصفة تدريجية، ومن أجل محاولة معرفة إمكانية مساهمة هذه التكنولوجيات في تحسين التحصيل الجبائي قمنا بتقديم إستمارة إستبيان للأعوان الجبائيين على مستوى المصالح الخارجية للضرائب لولاية سكيكدة، حيث تم توزيع 250 إستمارة، أسترد منها 244 إستمارة، حيث تعتبر الإستمارة أداة مكملة للمقابلة التي تم إجراءها مع المديرين الفرعين على مستوى نفس المصالح، ولقد تم التوصل إلى نتائج مفادها إمكانية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين التحصيل الجبائي وذلك من خلال تحسين الكفاءة وتعزيز الفعالية والنجاعة، إضفاء الشفافية على عملية التحصيل.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والإتصال، الإدارة الجبائية، التحصيل الضريبي، الجباية الإلكترونية، نظام المعلومات الجبائي.

Abstract:

This study aims to shed light on how Information and communication technology can contribute to improve tax collection, on the one hand, fiscal revenues play an important role in the economies of countries, and on the other hand Algeria sought to improve public administration services and move to e-government, the government has gradually moved to integrate information and communication technology into fiscal administration, and in order to try and find out the potential contribution of these technologies to improve tax collection, we have submitted a questionnaire to fiscal agents in external tax departments, Where 250 forms were distributed, of which 244 were retrieved, the questionnaire was a complementary tool for the interview, Which was conducted with the sub-director in different departments the results have been reached was: ICTs can improve tax collection through improving efficiency and effectiveness, transparency of the collection process.

Keywords: Information and communication technology, Tax administration, Tax collection, E-collection, fiscal information system.