ISBN : 999-999-99-99

متطلبات ومراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية في القطاع الضريبي الجزائري –المركز الضريبي بعنابة أنموذجا–

Requirements and stages of transformation towards electronic management in the Algerian tax sector.

مريم بوجمعة
طالبة دكتوراه، جامعة باجي مختار عنابة
البريد الالكتروني
boudjema23meriem@gmail.com

هند لبصير
أستاذة محاضرة أ، جامعة باجي مختار عنابة
البريد الإلكتروني
hind.lebsir@hotmail.fr

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة متطلبات ومراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية بالمركز الضريبي بولاية عنابة، حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم الإعتماد على معطيات المراكز وعلى المقابلة مع عينة من المسؤولين من المركز الضريبي–عنابة ، و توصلت الدراسة إلى أن المركز يشتمل على المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، كذلك حرص المركز الضريبي على ضرورة دراسة موضوع التحول نحو الرقمنة باعتبارها توجه معاصر لابد منه لمواكبة العالم المعلوماتي وتحقيق الكفاءة في الأداء. و أوصت الدراسة بالبحث عن الكفاءات البشرية الأكثر تميزا لمواكبة أي جديد وأي تطورات في مجال الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات، ضرورة توفير الإمكانيات التقنية والتكنولوجية الأكثر حداثة وتدريب الموظفين حول كيفية التعامل بها واستخدامها ونشر الوعي للمتعاملين لزيادة قيمة الانتساب لنظام جبايتك الالكتروني

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، المراكز الضريبية، متطلبات الإدارة الالكترونية، مراحل التحول الالكتروني ،جبايتك .

Abstract :

This study aimed to know the requirements and stages of transition towards electronic administration in the tax center in the state of Annaba, where the descriptive analytical approach was relied upon, and to achieve the objectives of the study and test the validity of the hypotheses, the data of the centers were relied on and on the interview with a sample of officials from the tax center - Annaba, and the study concluded Noting that the center includes the necessary requirements for the application of electronic management, the tax center was also keen on the need to study the issue of transformation towards digitization as a contemporary trend that is necessary to keep pace with the information world and achieve efficiency in performance. The study recommended the search for the most distinguished human competencies to keep pace with any new and any developments in the field of electronic management and information technology, the need to provide the most modern technical and technological capabilities, train employees on how to deal with them and use them, and spread awareness to customers to increase the value of jibaya-tic. affiliation with the electronic system

Key words: electronic management, tax centers, requirements of electronic management, stages of electronic transformation, jibaya-tic.

ISBN : 999-999-99-99

مقدمة :

في ظل العولمة واقتصاد المعرفة وتحول العالم من عصر الصناعة إلى عصر الرقمنة والمعلومات أصبح للتطور المعلوماتي ضرورة حتمية للمجتمعات والمؤسسات، حيث أصبح نجاح المؤسسات مرهون بمدى قدرتها على مواكبة التغيرات البيئية وهو مايتطلب خروج المؤسسات من الوضع الراهن إلى الوضع الجديد من خلال تطبيق تقنيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال والحد من هدر الوقت واعتماد المعاملات الإلكترونية الحديثة بدلا من الورقية التقليدية. وهذا ما عبر عنه بالتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تقوم على تطبيق الأساليب الحديثة وتكنولوجيا الإتصال ونظم المعلومات في أداء الأعمال الإدارية .

ونظرا لحداثة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية فإننا نلاحظ وجود تباين في استخدامها من مؤسسة لأخرى والعامل المحدد لهذا الإختلاف هو مجال النشاط أو القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة.

وبغية التزامن مع الثورة المعلوماتية والرقمية في العالم الاقتصادي سعت ىالجزائر إلى تحديث القطاع العمومي من خلال تطوير نظامها الإداري ووضع قوانين تضبط الإصلاحات المقررة. وفي السنوات الأخيرة نلاحظ تبني القطاع العمومي للإدارة الإلكترونية كأحد الأساليب الإدارية التي تساهم في حداثة القطاع وتطويره لذا قامت المراكز الضريبية بدمج هذا النوع من الإدارة في نشاطها وتحويل معاملاتها إلى معاملات إلكترونية غرض تطوير أسلوب قيامها بنشاطها والرفع من مستوى جودة الأداء من خلال تحقيق الكفاءة والفعالية وذلك بإدخال الوسائل التقنية والتكنولوجيا الحديثة في العمل وتحديث وسائل الإعلام و الإتصال بين الموظفين بالمراكز الضريبية وتشجيع العلاقات وروح التعاون بينهم كذلك بين المراكز والمتعاملين المكلفين بالضريبة حيث تم اطلاق بوابة إلكترونية خاصة بهم تجيب على تساؤلاتهم و تسمح لهم بالإطلاع على كل جديد في قانون المالية كذلك تم استحداث نظام معلوماتي يمكنهم من التصريح الجبائي الإلكتروني والدفع الإلكتروني ، وهذا لتسهيل الإجراءات و تبسيط المهام المعقدة والقضاء على الروتين كذلك تحقيق الدقة والشفافية في أداء الوظائف الإدارية للحصول على أفضل النتائج .

إشكالية الدراسة:

لقد تزايد الاهتمام بالرقمنة و الإدارة الإلكترونية وأصبحت من أكثر المواضيع جاذبية لاهتمام الباحثين والتي حظيت بدراساتهم، وهو مايلح على ضرورة البحث في العوامل التي يحتكم إليها هذا الأسلوب الإداري الحديث وكيف تم تبنيه وتطبيقه في القطاع الضريبي بالجزائر وهو ماسنحاول إدراجه في هذه الورقة البحثية

كيف تم إرساء الإدارة الإلكترونية بالمركز الضريبي بولاية عنابة؟

الأسئلة الفرعية:

- **هل تتوفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المركز الضريبي بولاية عنابة؟**
- **ماهي أهم المراحل التي عرفتها الإدارة الضريبية في المركز الضريبي بولاية عنابة للتحول نحو الإدارة الرقمية والمعاملات الإلكترونية؟**

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

تم إرساء الإدارة الالكترونية بالمركز الضريبي بعنابة من خلال توفير متطلبات هذه الإدارة وباتباع خطوات محددة لذلك.

الفرضيات الفرعية:

- **يتوفر المركز الضريبي بعنابة على متطلبات الإدارة الإلكترونية.**
- **يسعى المركز الضريبي بعنابة لعصرنة معاملاته والإعتماد على المعاملات الإلكترونية بدلا من الورقية من خلال مراحل محددة ومدروسة**

أهداف الدراسة:

- **التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية باعتبارها من الأساليب الحديثة الناتجة عن التحول الرقمي والإلكتروني؛**
- **إبراز دوافع التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بالقطاع الضريبي وأساليب تطبيقها ؛**
- **التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية بالمركز الضريبي بعنابة.**

منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية واختبار صحة الفرضيات تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، من خلال المقابلة المجرات مع عينة من المسؤولين بالمركز الضريبي بولاية عنابة، كذلك بالإعتماد على معطيات ووثائق المركز.

ISBN : 999-999-99-99

أولا: الإطار النظري/ الإدارة الإلكترونية .

1-تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري معاصر يقوم على استخدام التقنيات الإدارية الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الأعمال والتعامل مع الأشخاص والمعلومات. وذلك لتقليل الضغط وتبسيط الأعمال المعقدة من خلال تحويل المعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية.

ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية سنة 1973 في الولايات المتحدة الأمريكية ثم بدأ في النمو والتطور نتيجة للتطورات الحاصلة في العالم المعاصر منذ الانتقال من النظام الإداري التقليدي إلى النظام الإلكتروني الحديث.[i]

وقد اختلف الباحثين في وضع تعريف موحد للإدارة الإلكترونية فكل عرفها حسب وجهة نظره ومن الزاوية التي ينظر بها لهذا المصطلح . فمنهم من عرفها على أنها العملية مكنت جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالإعتماد على كافة التقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين و الإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا.[ii]

وفي تعريف آخر عرفت بأنها" استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان.[iii]

وما يمكن قوله هو أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام الوسائل و التقنيات الإلكترونية في إنجاز المعاملات لتبسيط الأعمال والحد من هدر الوقت والجهد.

ويهدف استخدام الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق التطوير الإداري بشكل عام من خلال استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لرفع الكفاءة والإنتاجية لدى الموظف ، كذلك توفير المعلومات والبيانات الكافية لأداء المهام واتخاذ القرار المناسب في وقته المناسب .معنى ذلك أن استخدام الإدارة الإلكترونية يحقق المرونة في الأداء والإستجابة لكل الحالات مهما كان نوعها،[iv]

2-متطلبات الإدارة الإلكترونية:

لتفعيل الإدارة الإلكترونية لابد من توفير بعض المتطلبات والتي تمثل تلك المقومات التي لابد من توفرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية، واختلف الباحثتين في تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية ففي بعض الأحيان نجد تقارب وفي كثير منها نجد تباين، ويعود ذلك لاختلاف وجهات النظر أو موضوع الدراسة .

فمنهم من ذكر أن متطلبات الإدارة الإلكترونية هي:

- البنية التحتية: وهي الشبكات الحديثة للإتصال والتواصل وتبادل المعلومات.
- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة.
- التدريب وبناء القدرات .
- التشريعات والنصوص القانونية.[v]

وفي دراسة أخرى نجد أن متطلبات الإدارة الإلكترونية هي:

- المتطلبات البشرية: حيث يعتبر العنصر البشري أهم مورد يمكن استثماره لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- المتطلبات التقنية: أجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، الأنظمة التشغيلية للشبكات، تطبيقات الأعمال الإلكترونية.
- المتطلبات التشريعية والقانونية: أي التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والمحافظة على سرية المعلومات والتواقيع الإلكترونية.[vi]

أما في دراستنا سنعتمد على المتطلبات التالية :

- تكنولوجيا المعلومات والإتصال؛
- الشبكات ونظم المعلومات؛
- الموارد البشرية المؤهلة.

3- حتمية الإنتقال نحو الإدارة الإلكترونية:

إن تبني الإدارة الإلكترونية في الجزائر لم يكن خيارا وإنما هو ضرورة فرضها عليها العالم والظروف المحيطة محليا وإقليميا وعالميا، ومن بين دوافع التوجه نحو الإدارة الإلكترونية:

- التطورات التكنولوجية المتسارعة؛
- توجهات العالم نحو تقوية الروابط بين الحكومة والمواطن؛
- تزايد الضغط الشعبي: حيث يتطلع المواطنين للحصول على على خدمات أفضل وبشكل أسرع وأكثر تطور؛
- الحاجة لتحقيق الشفافية في الإدارات: وهو مطلب كل مواطن للحد من الرشاوي والمحسوبية في المعاملات الإدارية.[vii]

ISBN : 999-999-99-99

4- تطبيقات الإداة الإلكترونية:

أحدث استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال تطورا في أسلوب المعاملات الإدارية وتبادل المعلومات فيها، ولتطبيق الإدارة الإلكترونية لابد من وجود فرعين: (من المفروض التهميش يكون هنا وليس بعد انتهاء المعلومة)

الفرع الأول: تطوير الأداء الإداري: من خلال الإصلاحات الإدارية وتوظيف المعلومات بتوظيف التكنولوجيا الحديثة لتحسين أداء الخدمات وتقوية الروابط الإنسانية وتدعيم مبدأ الديمقراطية للحصول على المعلومات بأكثر شفافية من خلال إنجاز المعاملات بشكل إلكتروني.

الفرع الثاني: تعميم الإدارة الإلكترونية: تعيش الجزائر تغييرات عميقة في مجال تكنولوجيا الرقمنة فرضتها عليها متطلبات العصر، لذا قامت بتبني نظام إلكتروني والسعي لتعميم الإدارة الإلكترونية و الإنطلاق إلى الآفاق العالمية ورفع مستوى الأداء من خلال تجديد الهياكل الإدارية وتحسين نوعية العمل عن طريق استخدام تقنيات حديثة .[viii]

الدراسةالميدانية:

1- رقمنة القطاع الضريبي بالجزائر:

بعد أن أصبح التحول الإلكتروني ضرورة حتمية للإندماج في العالم الرقمي والإقتصاد الإلكتروني، واستجابة لنداء رئيس الجمهورية برقمنة القطاع فإنه لابد من تكييف التشريع الجبائي من أجل التوجه نحو التقنيات غير المادية وتأطير الدخول الإلكتروني للنظام المركزي.

في المرحلة الأولى تم توظيف والإستعانة بمكتب استشارة أجنبي قصد مساعدة المديريات العامة للضرائب في إطلاق هذا المشروع من خلال إعداد دفتر شروط يستجيب للإحتياجات الخاصة والمتطلبات التقنية. وبناء على المساعي الإدارية والتقنية التي قامت بها المديرية العامة للضرائب تم توظيف متعامل إسباني (اندرا سيستيماس) **indrd-sistemas** قصد اقتناء ووضع نظام معلومات جبائي، ويتشكل هذا المشروع من 23 حصة تبدأ من مرحلة التأطير وتنتهي من مرحلة الصيانة والضمان.[ix]

2- التعريف بالمركز الضريبي لولاية عنابة:

يتكون القطاع الضريبي لولاية عنابة من: المديرية الجهوية للضرائب، المديرية الولائية للضرائب، مركز ضريبي واحد، خمسة مراكز جوارية ضريبية (البوني ، الحجار، عنابة، عين الباردة، برحال)، ثلاثة منها فقط قيد التشغيل (البوني، الحجار، عنابة).

ويعتبر مركز الضرائب مصلحة عملية جديدة تابعة للمديريات العامة للضرائب تم إنشاؤها قصد عصرنة هياكل الإدارة الضريبية القديمة، وتتكفل هذه المراكز بالشركات والمؤسسات والأشخاص الطبيعيين الخاضعين للنظام الحقيقي.

تم انشاء مركز الضرائب لولاية عنابة سنة 2006 وفي سنة 2020 أصبح قيد التشغيل يختص هذا المركز بتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم.[x]

3–مهام مركز الضريبة لولاية عنابة:

- تسيير الملفات الضريبية للشركات والأشخاص المكلفين بالضريبة؛
- تسيير ملفات المكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي؛
- متابعة ومراقبة التصريحات الجبائية الضريبية؛
- تسيير عملية التحصيل الضريبي؛
- البحث في النزاعات والنظر في الشكاوي؛
- إعلام المكلفين بالضريبة بكل المعلومات والإجراءات الإدارية.[xi]

- **الإدارة الإلكترونية بالمركز الضريبي بولاية عنابة:**

الهدف من التحول نحو الإدارة الجبائية الإلكترونية هو تحويل الإدارة الجبائية إلى إدارة ديناميكية ونشيطة من خلال دمج الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث لأداء المهام الإدارية لكسب رضا المكلف بالضريبة وتبسيط الإجراءات وطرق أداء العمل الإداري.

من خلال دراستنا الميدانية قمنا بجمع المعلومات بالإعتماد على المقابلة للتعرف على مدى توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية بالمركز الضريبي، و معطيات ووثائق المؤسسة للتعرف على واقع الإدارة الإلكترونية وأنظمة المعلومات المستخدمة.

أ–متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمركز الضريبي بعنابة

تم إجراء المقابلة مع عينة من المسؤولين من مناصب مختلفة بالمركز الضريبي قدر عددهم ب 7 أشخاص، وقسمت الأسئلة على ثلاثة محاور تتضمن مدى توافر متطلبات الإدارة الالكترونية:

- المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والإتصال
- المحور الثاني: الشبكات ونظم المعلومات
- المحور الثالث:الموارد البشرية المؤهلة

أولا : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

الأسئلة المطروحة	الأجوبة
• هل تتوفر المتطلبات التقنية من تجهيزات وحواسيب وبرمجيات؟	عرف المركز الضريبي قفزة معتبرة غير مسبوقة لمواكبة التطور الإداري من خلال محاولة تحسين سير نشاطه

ISBN : 999-999-99-99

• هل يوجد مستوى عال من تكنولوجيا المعلومات والإتصال القادرة على تفعيل دور الإدارة الإلكترونية؟	وأعماله الإدارية بتطوير تكنولوجيا المعلومات والإتصال ووضع نظام معلومات جديد يحسن وظائف الجبائية، كذلك توفير الأجهزة الحاسوبية ذات الجودة العالية لتقديم خدمات أفضل للمكلفين بالضريبة دون أي تعطيل

المصدر: إعداد الباحثتين اعتمادا على المقابلة

ثانيا: الشبكات ونظم المعلومات:

الأسئلة المطروحة	الأجوبة
• هل يوجد شبكات فعالة لتقنيات الإتصال؟ • هل يوجد أنظمة معلومات خاصة لحفظ البيانات المتعلقة بالمكلفين بالضريبة تتميز بتشفير المعلومات وحمايتها من أي اختراق؟	في إطار إستراتيجيات مشروع التحول الإلكتروني بالمركز الضريبي تم تزويد المركز بالأنترنت و اعتماد شبكات الإتصال الداخلية الإنترانت و الإكسترانات لضمان تبادل المعلومات اللازمة والضرورية المتعلقة سواء بالمهام الإدارية أو بالمكلفين بالضريبة من شركات و أشخاص طبيعيين. ولضمان أمن حماية المعلومات تم اعتماد نظام معلومات حاص يحتوي على رقم خاص لكل ملف وذلك لضمان الحفاظ على سرية المعلومات المتضمنة.

المصدر: إعداد الباحثتين اعتمادا على المقابلة

ثالثا:الموارد البشرية المؤهلة:

الأسئلة المطروحة	الأجوبة

• هل يسهر المسؤولين على توفير الموارد البشرية المؤهلة لتفعيل استخدام الإدارة الإلكترونية ؟ • هل توجد موارد بشرية ذات كفاءة قادرة على معالجة المعلومات وملفات المتعاملين إلكترونيا ؟ • هل يتم إخضاع الموارد البشرية لدورات تكوينية وتدريبات لاكتساب المهارة والكفاءة في تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟	يقوم المركز الضريبي بالسعي في الرفع من عدد الكفاءات البشرية من خلال التوظيف على أساس الشهادة ثم الإختيار على أساس المسابقة. و باعتبار أن المورد البشري أهم العناصر التي من شأنها أن تحقق أهداف الإدارة الإلكترونية فإنه قبل تبني المركز للإدارة الإلكترونية والتطبيق الفعلي للمعاملات الإلكترونية تم اختيار عينة من الأفراد حسب تخصصهم و إخضاعهم لدورات تكوينية تحت إشراف تقنيين ومختصين غرض اكتساب المعارف الكافية والمهارة العملية في استخدام هذا النوع الحديث من الإدارة .

المصدر: إعداد الباحثتين اعتمادا على المقابلة

بناء على الإجابات المتحصل عليها كما هو موضح في الجدول أعلاه، يتبين أن المركز الضريبي لولاية عنابة يشتمل على توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية .

وفي إطار عصرنة المركز الضريبي و التحول إلى التعاملات الإلكترونية للخدمات التي يقدمها و أسلوب أداء مهامه الإدارية تم القيام بتوفير التجهيزات الإلكترونية الحواسيب وأدوات الإعلام الآلي واستخدام التواصل عن بعد مع المتعاملين المكلفين بالضرائب الخاضعين للنظام الحقيقي عبر الأنترنت ، وتعزيز التواصل بين الموظفين داخل المركز عبر الإنترانت والإكسترانت لضمان جودة وحداثة المعلومات المتداولة لإضفاء الطابع اللامادي للتعامل مع المعلومات وإرساء متطلبات وعناصر الإدارة الإلكترونية ولإنجاح مشروح تبني الإدارة الإلكترونية يهتم المركز الضريبي بتوفير الكوادر والموارد البشرية ذات الكفاءة في الإطار التقني و الإداري بما يتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية و في حدود هذا يقوم المركز الضريبي باختيار موظفيه بعناية وفق شروط يمليها عليه قانون رقمنة القطاع الضريبي، كذلك يهتم المركز الضريبي بتطوير معارف ومهارات موارده البشرية من خلال الدورات التكوينية في التخصصات التقنية والإدارية المتعلقة بالرقمنة والإدارة الإلكترونية وفق ماينص عليه قانون عصرنة الإدارة الجبائية.

ب– مراحل رقمنة المركز الضريبي لولاية عنابة وتطبيق الإدارة الإلكترونية:

لم يكن تطبيق الإدارة الإلكترونية قرارا عشوائيا أو وليد اللحظة وإنما قرارا مدروسا ومهيكلا و الجدول التالي يوضح أهم المراحل :

الفترة الزمنية	السداسي الأول	من السداسي الثاني	2022–2023	ماي 2023

ISBN : 999-999-99-99

	2020	2020–حتى 2022		
نوع المعاملات	معاملات ورقية 100%	بداية المعاملات الإلكترونية 80% من المعاملات الإدارية أصبحت إلكترونية	90% من المعاملات أصبح إلكتروني من خلال إعتماد العمل بنظام التسيير الجبائي SGF. مع تكثيف الدورات التكوينية في إطار الإدارة الإلكترونية	إطلاق نظام المعلومات–jibaya tic للتعامل مع المكلفين بالضريبة.

المصدر: من إعداد الباحثتين بالإعتماد على وثائق المركز الضريبي

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية بالمركز الضريبي لولاية عنابة هو تحول حديث ولم يكن قرارا عشوائيا و إنما كان قرارا مدروسا ومحكوما، حيث كان هناك تحول تدريجي لإنجاز المعاملات إلكترونيا وذلك في الفترة الممتدة بين 2020و 2022، كذلك تركيز المركز الضريبي على أن يكون جاهزا وقادرا على التحول الإلكتروني من توفير البنية التحتية اللازمة والأنترنت و الكوادر والموارد البشرية المؤهلة من خلال إقناع العاملين بضرورة هذا التحول وحاجة المركز إليه كذلك من خلال الدورات التكوينية لتنمية توفر الموارد البشرية المؤهلة نلاحظ هذا في الفترة الممتدة بين 2022 و 2023 حتى ماي 2023.

أما الخطوات التي مر بها المركز الضريبي لتطبيق هذا الأسلوب الإداري الحديث يمكن توضيحها في ما يلي :

- صدور نظام تشريعي ينص على رقمنة القطاع الضريبي في الجزائر وضرورة تطبيقه.
- تحديث وتعديل هيكل المركز حتى يكون قادر على التعامل بالإدارة الإلكترونية.
- تكوين الإطارات والموارد البشرية لتكون قادرة على إدارة الأعمال إلكترونيا .
- توفير التجهيزات اللازمة من حواسيب وأدوات الإعلام الآلي و أنظمة المعلومات والشبكات.
- الإنضمام للموقع الإلكتروني الموضوع من قبل المديرية العامة للضرائب www.mfdgi.gov.dz الذي يمكن المكلف بالضريبة من الإستفسار والإستفادة من شرح وتقديم الخدمات الجديدة المقترحة.
- رقمنة إجراءات طلب التسجيل فيما يخص التعريف الجبائي ، حيث تم وضع إجراء يرمي إلى تسهيل مرافقة النشاط الاقتصادي الذي يتمثل في طلب الترقيم سواء كان شخص طبيعي أو معنوي بناء على إدخال البيانات الخاصة به على الموقع الإلكتروني المخصص www.infenliggne.mfdgi.gov.dz.
- تطبيق نظام المعلومات jibaya–tic. لاكتتاب الإلتزامات التصريحية للمكلف بالضريبة عبر الأنترنت والدفع الإلكتروني، وتفاصيله فيما يأتي:

التصريح والدفع الإلكتروني باعتماد نظام المعلومات jibaya–tic:

التصريح عن بعد: إن نظام التصريح عن بعد هو نظام مفروض من قبل وزارة المالية ابتداء من سنة 2018، كذلك نصت المادة 65 من قانون المالية 2020 من قانون الجباية بإمكانية التصريح الجبائي الإلكتروني وكذلك تسديد الضرائب الإلكترونية.

ونظام المعلومات جبايتك jibaya–tic : هو نظام معلومات أطلقته المديرية العامة للضرائب تم إطلاقه سنة 2017 وهو نظام معلومات جبائي من نوع ERP–SAP))، يقدم خدمات التصريح الضريبي عن بعد والدفع الإلكتروني، كذلك يمكن المركز الضريبي من الوصول لكافة المعلومات المتعلقة بالمتعاملين المكلفين بالضريبة. تم تجربة هذا النظام على المديريات الكبريات DGE وفي الوقت الراهن يتم تعميمه على المراكز الضريبية حيث تم اعتماده في 28 مركز ضريبي عبر القطر الوطني من مجموع 59 مركز ضريبي 43 منها فقط قيد التشغيل وذلك بغرض التحكم بالمعلومات الجبائية وتعزيز الرقابة على التصريحات والحد من الغش و التهرب الضريبي، حيث لابد للمكلف بالضريبة بإنشاء حساب خاص على نظام جبايتك يحدد فيه الدائرة الضريبية التي ينتمي إليها حتى يتسنى له التصريح والدفع الإلكتروني.

وللقيام بالتصريح الجبائي عن بعد والدفع الإلكتروني يتم الدخول إلى البوابة الإلكترونية www.mfdgi.gov.dz.portailpublic تظهر شاشة عليها أيقونة خاصة بنظام المعلزمات جبايتك تمكن المكلف بالولوج إلى حسابه من خلال إدخال إسم المستخدم وكلمة المرور. حيث إن تبني نظام جبايتك يقرب إدارة المركز الضريبي من المكلف بالضريبة ويرفع من مستوى الثقة والشفافية والمراقبة المستمرة والآنية.

وتبعا للتوجيهات الخاصة برقمنة مختلف القطاعات ومنها القطاع الضريبي سعت المديرية العامة للضرائب لتعميم استخدام نظام المعلومات جبايتك، ودخل هذا النظام حيز التنفيذ بالمركز الضريبي لولاية عنابة بتاريخ 02 ماي 2023، بعد أن تم استخدام نظام SGF خلال الفترة الأنتقالية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبعد التجهيزات اللازمة والجهود المبذولة لتكوين مختلف إطارات وكفاءات خلية الإعلام الآلي ومصلحة التسيير ومصلحة الرقابة بالتنسيق مع المديرية الولائية بعنابة.

ردود أفعال المكلفين بالضريبة اتجاه نظام جبايتك بولاية عنابة (من شهر ماي إلى شهر أوت 2023)

ردود أفعال المكلفين بالضريبة إتجاه نظام المعلومات JIBAYA–TIC	العدد	النسبة المئوية (%)
المكلفين بالضريبة المنخرطين في نظام جبايتك	987	% 47.41
المكلفين بالضريبة الرافضين لنظام جبايتك	1095	% 52.59

ISBN : 999-999-99-99

المجموع	2082	% 100

المصدر: من إعداد الباحثتين بالإعتماد على معطيات المركز الضريبي بعنابة بتاريخ 07اوت 2023

يوضح الجدول السابق ردود أفعال المكلفين بالضريبة اتجاه نظام جبايتك (والذي يعتبر حديث الارساء أي منذ ثلاثة اشهر من تاريخ هذه الدراسة)، حيث نلاحظ أن عدد المنخرطين في نظام جبايتك هو 987 مكلف من أصل 2082 وهو ما يمثل نسبة 47.41%، في حين عدد المكلفين بالضريبة الرافضين حاليا لنظام جبايتك أكبر من ذلك وهو يبلغ 1095 مكلف ما يمثل 52.59% ، قد يعود هذا العزوف إلى ضعف الوعي وثقافة التعامل الإلكتروني لدى المتعاملين خاصة مع حداثة استعمال هذا النظام، عدم إدراك مدى ضرورة التعامل بطريقة إلكترونية، التخوف من الشفافية، عدم القدرة على الغش والتهرب الضريبي، التخوف من الرقابة على التصريحات في حالة وجود تضخيم للفواتير باعتبار أنه نظام معلوماتي يتضمن جميع المعلومات المتعلقة بالمكلف بالضريبة. كما نتوقع ارتفاع عدد المنحرطين بالنظام في الأشهر القادمة والسنوات القادمة عند تجاوز هذه المخاوف من قبل المتعاملين.

2- إختبار صحة الفرضيات:

من خلال النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية على مستوى المركز الضريبي لولاية عنابة، فإننا نلاحظ أن المركز الضريبي مدرك للحاجة الملحة لتبني الإدارة الإلكترونية في معاملاته الإدارية وتطبيقها بطريقة تدريجية وفق مراحل محكومة ومدروسة، حرصا على تطبيقها بالشكل الصحيح ، من خلال توفير متطلبات هذه الإدارة الحديثة والسعي لعصرنة جميع الوظائف والمعاملات، والإعتماد على تقنيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال لتحقيق المرونة في الأداء وخلق علاقات وطيدة بين الموظفين وتبادل المعلومات وتحيينها، كذلك ساهمت الشبكات وأنظمة المعلومات في التقرب من المكلفين بالضريبة والإهتمام بانشغالاتهم والحد من هدر الجهد والوقت من خلال وضع بوابة إلكترونية تمكنهم من الإطلاع على المعلومات الكافية و إطلاق نظام معلومات جبايتك يمكنهم من التصريح والدفع الإلكتروني، ومن خلال الدراسة نجد كذلك أن المركز لايستهين بضرورة توفير الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على تطبيق الإدارة الرقمية والتعامل الإلكتروني، باعتبار أن المورد البشري هو الكيان الرئيسي والعنصر الأكثر أهمية الذي تقوم عليه عملية الإستغلال الأمثل للمعلومات وتفعيل الإدارة الإلكترونية والإستفادة من كل مزاياها.

ولم يكن تحول المركز نحو الإدارة الإلكترونية هو تغيير جذري مفاجئ، وإنما تم التحول بطريقة مدروسة وفق خطوات دقيقة، حيث تم إدخال تعديلات على الهيكل حتى يكون قادر على استيعاب هذا التغيير والتجاوب معه، كذلك بغرض أن يكون مهيء لتطبيق الإدارة الإلكترونية بعدها تم تزويد المركز بالحواسيب والوسائل التقنية والتكنولوجيا الضرورية لإرساء هذا الأسلوب الإداري الحديث، كما تم إخضاع بعض الموظفين والمسؤولين الذين تم اختيارهم بعناية على أساس التخصص (الشهادة الجامعية) والمنصب الذي يشغله الشخص المراد إخضاعه للتكوين.

وعليه فإن:

الفرضية الرئيسية التي تنص على تم إرساء الإدارة الالكترونية بالمركز الضريبي بعنابة من خلال توفير متطلبات هذه الإدارة وباتباع خطوات محددة لذلك، تم قبولها.

والفرضية الفرعية الأولى التي تنص على يتوفر المركز الضريبي بعنابة على متطلبات الإدارة الإلكترونية تم قبولها .

والفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على يسعى المركز الضريبي بعنابة لعصرنة معاملاته والإعتماد على المعاملات الإلكترونية بدلا من الورقية من خلال مراحل محددة ومدروسة تم قبولها.

الخـــاتمـــة:

لقد أحدثت الثورة الرقمية و الإلكترونية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والإتصال تغييرا جذريا في المجال الإداري، حيث أصبح تبني الإدارة الإلكترونية أمرا محكوما فيه لترقية النشاطات وتطوير الخدمات في القطاع الضريبي ما يساهم في تطوير الإدارة الجبائية والتعامل مع المكلفين بالضرائب عن قرب، وممارسة حقهم في الحصول على المعلومات المتعلقة بالقوانين والإجراءات الحديثة المتعلقة بهم وبأسلوب التعامل معهم. ومن اهم نتائج هذه الدراسة والاقتراحات ما يلي:

– نتائج الدراسة: تتمثل اهم نتائج الدراسة الميدانية بالمركز الضريبي لعنابة فيما يلي:

- **يسعى المركز اسم المركز الضريبي لولاية عنابة جاهدا لتوفير العناصر الضرورية ومتطلبات الإدارة الإلكترونية ؛**
- **يتوفر المركز اسم المركز الضريبي لولاية عنابة على عدد لابأس به من التجهيزات الإلكترونية، الحواسيب و أجهزة الإعلام الآلي، وعتاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال؛**

ISBN : 999-999-99-99

- يعتمد المركز على الشبكات التي تسهم في الربط بين الإدارة والمكلف بالضريبة؛
- يعتمد المركز على الأنترنت والمعاملات الإلكترونية في تسيير ملفات المكلفين بالضريبة؛
- سهلت أنظمت المعلومات القيام بالعمل الإداري وحققت المرونة والسرعة في الأداء والحد من هدر الجهد والوقت.
- تم تطبيق النظام الإلكتروني جبايتك في المركز الضريبي لولاية عنابة في ماي 2023 ماسهل على المركز أداء الوظائف الإدارية والتعامل عن بعد مع المكلفين بالضريبة،
- قدرت نسبة المنتسبين لنظام جبايتك 47.41% وقدرت نسبة المكلفين العازفين عن الإنتساب ..52.59%
- تم التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية للضرائب بعنابة بمراحل مضبوطة وبخطة مضبوطة.

– إقتراحات الدراسة: بعد الدراسة التطبيقية للموضوع بالمركز الضريبي بعنابة، يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات تتمثل فيما يلي

- توفير المزيد من تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والإتصال؛
- تكثيف الدورات التكوينية في إطار الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين دون استثناء؛
- إعداد خطة مناسبة للحصول على الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية في مجال الإدارة الإلكترونية؛
- رقمنة مختلف إجراءات الرقابة الجبائية ومراجعة التصريحات؛
- ضرورة نشر وعي وثقافة الإدارة الإلكترونية لتعزيز إدراك العميل لحاجة التحول الإلكتروني.

[i] نوال بن عريمة، باديس بوخلوة، أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي –دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة– مجلة الدراسات الإقتصادية والكمية، المجلد 09، العدد 01، 2023 ، ص 154

[ii] بوبكر عبد القادر ، قديد فوزية، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ، دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد السابع، العدد 01، أفريل 2021.

[iii] سليمان لعلاونة، نظام الإدارة الإلكترونية و أثره على تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة الجزائر 01، كلية الحقوق Platform.almanhal.com

[iv] محمد قريني، عادل بومجان، محمد رشدي سلطاني، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية المفاهيم–المتطلبات ودورها في تطوير الإدارة، مجلة العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 47، 2017، ص 156.

[v] دراجي بوعبد الله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية أنموذجا)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، 2020، ص 198، بتصرف.

[vi] وصيف فائزة خير الدين، زهواني رضا، أثر تطبيق الإدارة الإلكتروني في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية، دراسة حالة المديرية العامة للضرائب الوادي، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد 01، 2020، صص 370–371، بتصرف

[vii] ياسمين بغريش، الإدارة الإلكترونية بين الدوافع والأهداف،مجلة الباحث الاجتماعي، المجلد 13، العدد 01، 2017، ص 386 بتصرف.

[viii] حفيزة مركب، حتمية الإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، ص 98 بتصرف.

[ix] رسالة المديرية العامة للضرائب 2023
www.mfdgi.gov.dz

[x] معطيات المركز الضريبي بعنابة بتاريخ 07 أوت 2023

[xi] معطيات المركز الضريبي بعنابة بتاريخ 07 أوت 2023