



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور الرقمنة في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية
دراسة حالة مديرية الضرائب - ميله -

المشرف	اعداد الطلبة	
سنوسي أسامة	بلمهبول مديحة	1
	بوشية ياسمين	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. إبراهيم عاشوري
مشرفا ومقرا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. سنوسي أسامة
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. هبول محمد

السنة الجامعية 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

The image displays the Basmala in a highly stylized, bold black calligraphic font. The text is oriented vertically, reading from right to left. Each letter is meticulously detailed with small numbers (1, 2, 3) and arrows indicating the direction and sequence of the pen strokes used to form them. The letters are interconnected, with some overlapping, creating a dense and intricate composition. The background is plain white, which makes the black ink stand out prominently.

شكر وعرفان

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى، الحمد والشكر لله عز وجل الذي يسر لنا طريق العلم ووفقتنا في انجاز هذا العمل المتواضع، الحمد لله حيا وشكرا وامتنانا، الذي بفضلها ما نحن اليوم ننظر إلى حلما طال انتظاره وقد أصبح واقعا ونفتخر به.

بعد شكر المولى عز وجل على فضله ونعمه التي من بها علينا، نتقدم بخالص الشكر والاحترام والامتنان إلى:

الأستاذ المشرف "أسامة سنوسي" وإلى زميله "إبراهيم عاشوري" على ما قدماه لنا من توجيه ونصائح في انجاز وإثراء هذه المذكرة.

ونوجه شكرنا وتقديرنا أيضا إلى موظفي قطاع الضرائب الذين قدموا لنا يدى العون والمساعدة اللازمة لإتمام هذه المذكرة.

والشكر الجزيل لكل من ساهم في مساعدتنا في إعداد هذا الموضوع سواء من قريب أو من بعيد إلى كل هؤلاء تحية وتقدير واحترام.

الإهداء

من قال أنا لها "نألها"...

أهدي ثمرة عملي هذا إلى من وصى بهما الرحمان وأمر بطاعتهما

"أمي وأبي".

إلى من أكن لهم صدق الحب و الوفاء ، "إخوتي".

إلى من جعلتني اعرفه معنى الصداقة أتمنى من الله ألا يفرقنا يوما "مديحة".

إلى ملائكي الطاهر "ابن أختي".

إلى كل الأصدقاء والأقارب.

والى كل من حمل لي ذرة ود ومحبة في قلبه.

"ياسمين"

إهداء

من قال أنا لها "نالما"...

اهدي ثمرة عملي هذا إلى من وصي بهما الرحمان وأمر بطاعتها

"أمي وأبي".

إلى من أكن لهم صدق الحب والوفاء، "أخي وأختي".

إلى داعمي وسندي الدائم الذي لا يميل.

إلى من شاركيني المشوار وقاسمتني هذا العمل «ياسمين».

إلى ملاكي الطاهر "ابن أختي".

إلى رفيقتي في كل الظروف "عمتي".

إلى كل أصدقاء الدراسة والعمل.

إلى الأقارب وإلى كل من حمل لي ذرة ود ومحبة في قلبه.

"مدبحة"

ملخص:

تعتبر الرقمنة أهم التحولات الحديثة التي لا يمكن تجاهلها خاصة بعد موجة التطورات الكبيرة التي أحدثتها على مستوى الإدارات خاصة الإدارة الجبائية والتي مكنتها من تفعيل عمليات الإدارة الجبائية، لذلك كان الهدف من الدراسة هو البحث عن رقمنة الإدارة الجبائية ودورها في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة النظرية من أجل توضيح مفاهيم رقمنة والإدارة الجبائية وتشكيل نظرة علمية حول عمليات الإدارة الجبائية، ومنهج دراسة حالة في الدراسات التطبيقية، حيث شملت الدراسة مديرية الضرائب بولاية ميلة، كما انه لغرض جمع المعلومات تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة مكونة من (48) موظفا على مستوى مديرية الضرائب لولاية ميلة ولتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (spss27).

خلصت الدراسة إلى إدراك موظفي مديرية الضرائب أهمية كبيرة لرقمنة الإدارة الجبائية، وأن رقمنة الإدارة الجبائية تؤدي إلى تفعيل عمليات الإدارة الجبائية.

وبناء على هذه النتائج تم تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات من أجل الإسهام في تطبيق رقمنة الإدارة الجبائية ودورها في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الجبائية، الرقمنة، عمليات الإدارة الجبائية، التحصيل الجبائي، التهرب الضريبي.

Abstract:

Digitization is considered one of the most important modern transformations that cannot be ignored, especially after the significant developments it has brought about in administrations, particularly in tax administration. This has enabled the activation of tax administration processes. Therefore, the aim of this study is to explore the digitization of tax administration and its role in activating tax administration processes. This study relies on the descriptive-analytical method in the theoretical study to clarify the concepts of digitization and tax administration and to form a scientific perspective on tax administration processes. Additionally, a case study method was used in the practical studies, which included the Directorate of Taxes in Mila Province. For the purpose of collecting information, a questionnaire was designed and distributed to a sample of 48 employees at the Directorate of Taxes. To achieve the research objectives and analyze the data, the statistical programs

Keywords: tax administration, digitization, tax administration operations, Fiscal collection, Tax evasion.

فهرس المحتويات:

رقم الصفحة	المحتوى
-	البسمة
-	الشكر وعران
-	الإهداء
II-I	الملخص
VI-IV	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XII	قائمة الملاحق
أ-د	تمهيد
الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة
03	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة
05	المطلب الثاني: خصائص وأهداف الرقمنة
07	المطلب الثالث: نماذج الرقمنة و متطلباتها
10	المبحث الثاني: مفهوم الإدارة الجبائية وظائفها ومقومات نجاحها
10	المطلب الأول: تعريف الإدارة الجبائية ومهامها
11	المطلب الثاني: وظائف الإدارة الجبائية والتزاماتها
13	المطلب الثالث: عمليات الإدارة الجبائية ومقومات نجاحها
19	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
21	تمهيد
22	المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة
22	المطلب الأول: دراسات المتعلقة بالعمليات الإدارة الضريبية
25	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة برقمة الإدارة الضريبية
27	المبحث الثاني: التعقيب على الدراسات وأوجه الاستفادة منها
27	المطلب الأول: التعقيب على دراسات عمليات الإدارة الضريبية

27	المطلب الثاني: التعقيب على دراسات الرقمنة
28	المطلب الثالث: أوجه الاستفادة
الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: تقديم مديرية الضرائب لولاية -ميلة-
31	المطلب الأول: مديرية الضرائب لولاية ميلة
33	المطلب الثاني: مهام المديرية الولائية للضرائب لولاية ميلة
37	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
37	المطلب الأول: نموذج الدراسة الافتراضي
38	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة
40	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
43	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
43	المطلب الأول: وصف خصائص وسمات الدراسة
46	المطلب الثاني: تحليل فقرات أداة الدراسة
51	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
55	خلاصة الفصل
57	خاتمة
59	قائمة المراجع
63	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
39	مقياس الإجابة على الفقرات	01
39	أطوال فترات المقياس	02
40	معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد الإداري	03
41	معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد المادي	04
41	معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد البشري	05
42	قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات	06
43	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	07
43	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن	08
44	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	09
45	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الأقدمية	10
45	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة	11
46	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الإداري مرتبة حسب متوسطات المرافقة	12
47	استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد المادي حسب متوسطات الموافقة	13
48	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد البشري حسب متوسطات الموافقة	14
49	استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات عمليات الإدارة الجبائية مرتبة حسب درجة الموافقة	15
51	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد الرقمنة على عمليات الإدارة الجبائية	16
54	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الرقمنة على عمليات الإدارة الجبائية	17

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
32	الهيكل التنظيمي للمديرية الضرائب لولاية _ميلة_	01
37	النموذج الافتراضي للعلاقة بين متغيرات الدراسة	02

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
63	استبيان موجه إلى مديرية الضرائب ولاية -ميلة-	01
67	قائمة الأساتذة المحكمين	02
68	مخرجات برنامج SPSS 27	03

مقدمة:

تمهيد:

في ظل التحولات التي يعيشها العالم اليوم من تطورات تكنولوجية هائلة خاصة قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية لكل البلدان وفي جميع القطاعات للتعايش مع عصر جديد من الرقمنة وخاصة الدول النامية لاسيما ما شهده العالم في السنوات الأخيرة من أزمات صحية وتبعاتها الاقتصادية والاجتماعية.

تعد رقمنة الإدارة الضريبية من بين القطاعات المهمة التي سعت الدول إلى تطوير وتحسين الخدمة العمومية بها وذلك من أجل الإرتقاء بهذا القطاع المهم باعتباره يحظى بأهمية بالغة لما له من آثار النواحي الاقتصادية والاجتماعية.

وفي هذا الإطار تسعى الجزائر كغيرها من الدول إلى رقمنة النظام الضريبي وتطبيق متطلبات التحول الرقمي لتجاوز التحديات والعوائق التي تواجهها من خلال التوجه إلى تفعيل الممارسات الالكترونية في المنظمات الجزائرية من بينها: رقمنة الخدمات، المعاملات الضريبية ورقمنة المعاملات المصرفية الخ، حيث عمدت الجزائر على الاستثمار في مجالات البحث والتطوير وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعتبر الإدارة الضريبية فرع من فروع الإدارة المالية الصعبة والمهمة في نفس الوقت كما لها تأثير إيجابي على عمليات الإدارة الضريبية من بين هذه العمليات نذكر: التحصيل الضريبي، الرقابة الضريبية، المنازعات الضريبية.

1. إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق يمكن طرح سؤال الإشكالية كما يلي:

- إلى أي مدى تساهم الرقمنة في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية بمديرية الضرائب ميله؟

2. التساؤلات الفرعية

للإجابة على الإشكالية الرئيسية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha < 0.05$ ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الإداري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha < 0.05$ ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد المادي للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha < 0.05$ ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البشري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha < 0.05$ ؟

3. فرضيات الدراسة

قصد معالجة الإشكالية والإجابة على التساؤلات الفرعية يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha < 0.05$.

الفرضية الفرعية الأولى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الإداري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha < 0.05$.

الفرضية الفرعية الثانية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد المادي للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha < 0.05$.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البشري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha < 0.05$.

4. أهمية الدراسة:

ترجع أهمية العلمية للدراسة نتيجة للتطورات التكنولوجية الهائلة في هذا العصر الذي سمي بعصر الثورة الرقمية، حيث تعد رقمنة الإدارة الجبائية خطوة هامة لإضفاء الشفافية في التعامل مع شركاء قطاع الضرائب، من مواطنين ومؤسسات وهيئات خاصة، فهي تعد شرطا أساسيا في معادلة كسب الثقة بين هؤلاء الشركاء، ورفع مستوى التحصيل الضريبي، وتحقيق العدالة الجبائية.

5. أسباب اختيار الموضوع: يعود اختيار الموضوع لعدة أسباب منها:

➤ الأسباب ذاتية: وتتمثل ب:

- ✓ الميول الشخصية للموضوع والرغبة في دراسته والتعرف على حيثياته كونه موضوع حديث.
- ✓ ارتباط موضوع البحث بتخصصنا -إدارة أعمال- والرغبة في محاولة الربط بين الواقع العلمي بالواقع الأكاديمي فيما يتعلق بانعكاسات رقمنة النظام الجبائي على التحصيل الضريبي.

➤ الأسباب موضوعية:

- ✓ الاهتمام المتزايد بالبحوث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي مست كل الجوانب، وسيطرة عصر الرقمنة في كل القطاعات بما في ذلك قطاع الضرائب
- ✓ إبراز مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المديرية الولائية للضرائب لولاية ميله
- ✓ الطموح من أجل إثراء المكتبة الجامعية بالمعلومات حول الموضوع، والطموح لجعله مرجعا للأبحاث المستقبلية.

6. أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- ✓ التعرف على مفهوم الرقمنة وأهميتها في عمل الإدارة الجبائية.
- ✓ التعرف على النظام الضريبي الجزائري وأهم إصلاحاته.
- ✓ التعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الإدارة الجبائية.

7. منهج الدراسة:

حتى نتمكن من الإجابة عن الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري متغيرات الدراسة والتحليلي في الجانب التطبيقي وذلك من خلال استعراض مختلف الأساسيات سواء متعلقة بالنظام الجبائي أو ما يتعلق بالرقمنة وكذلك عمليات الإدارة الجبائية وهذا ما يتوافق مع طبيعة الدراسة، ثم القيام بالدراسة الميدانية تجسيدا لكل ما تم وصف على ارض الواقع بهدف التحليل واستخلاص أهم الملاحظات والنتائج.

8. صعوبات الدراسة:

واجهنا مجموعة من الصعوبات خلال انجاز هذه الدراسة وتتمثل أهمها:

✓ قلة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا.

✓ ضيق الوقت في انجاز هذه الدراسة

9. هيكل الدراسة:

حتى يتسنى لنا الإلمام بالجوانب المختلفة لموضوع البحث، والإجابة على التساؤلات المطروحة ومحاولة إثبات صحة أو خطأ الفرضيات المقترحة، فقد تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول مسبوقة بمقدمة ومتبوعة بخاتمة، يمكن أن نجمع محتواها فيما يلي:

الفصل الأول: وهو بعنوان "دور الرقمنة في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية" ويتناول هذا الفصل الإطار النظري للرقمنة والإدارة الجبائية من خلال مبحثين رئيسيين. تناولنا في المبحث الأول مدخل مفاهيمي للرقمنة من خلال عرض أهم التعاريف المعتمدة، وهذا على اعتبار صعوبة وضع تعريف مُوحد نتيجة عدة عوامل، وكذلك عرض أهم الخصائص التي تُميز الرقمنة ومختلف نماذجها ومتطلباتها والأهداف التي تسعى إليها، أما المبحث الثاني فقد حاولنا من خلاله التطرق إلى التعرف على الإدارة الجبائية، وبعد ذلك قمنا بتوضيح مهامها والتزاماتها، ثم استعرضنا في نهاية هذا الفصل إلى عمليات الإدارة الجبائية ومقومات نجاحها.

الفصل الثاني: وعنوانه "الدراسات السابقة" وتم في هذا الفصل عرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها، وقد قسم بدوره إلى مبحثين، حيث تم في المبحث الأول عرض الدراسات السابقة الخاصة بعمليات الإدارة الجبائية والرقمنة بالإضافة إلى ذلك حاولنا في المبحث الثاني التعقيب على الدراسات وعرض أوجه الاستفادة منها.

الفصل الثالث: ويحمل عنوان "دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية دراسة حالة مديرية الضرائب ميعة" وقد قسم هذا الفصل بدوره إلى ثلاثة مباحث رئيسية. تم في المبحث الأول تقديم عام لمديرية الضرائب ميعة، حيث قمنا أولاً بالتعرّف على مراحل تطورها وتطور تعدادها، والتطرق إلى مهام مديرية الضرائب أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى إجراءات منهجية الدراسة من خلال إعداد نموذج افتراضي للدراسة وفي المبحث الثالث قمنا بتحليل.

وفي نهاية هذا البحث، نُوردُ خاتمة مرفقة بنتائج حول جوهر إشكالية، كما تضمنت العديد من الاقتراحات التي قد تُساهم في تقديم حلول للإشكاليات القائمة في رقمنة الإدارة الجبائية.

الفصل الأول:

الإطار النظري لمتغيرات

الدراسة

تمهيد:

تعتبر الرقمنة من أحد أقوى التحولات التي عرفها قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، إذ استحدثت طرق جديدة للحفاظ على المعلومات وإتاحتها، وهي تتمثل في أنظمة معلوماتية. كما أصبحت رقمنة المعلومات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر وتعد الوسيلة الأكثر أهمية لنقل لمجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطوراً فهي تساهم بطريقة مباشرة بخدمات الاتصال والإنتاج والتعليم.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

➤ **المبحث الأول:** الإطار المفاهيمي للرقمنة.

➤ **المبحث الثاني:** مفهوم الإدارة الجبائية وظائفها ومقومات نجاحها.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

أولاً: نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات ، لتسيير بعض الأنشطة المكتسبة بعد إدخال الحاسب الآلي فيها ، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا ، منذ الخمسينات حسب هركر من خلال نتائج المحققة لاختفاء السجلات الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية.(أرفيس سمية و قيصر شيماء، 2020-2021، الصفحات 5-8).

وفي 1956 قدمت شركة IBM عالم الأعمال إلى الأقراص المغناطيسية وبيانات الوصول العشوائي محاسبة ذاكرة الوصول العشوائي، والتي تم "RAMAC 650"، "RAMAC 305" باستخدام استخدامها لأول مرة في نظام حجز الخطوط الجوية المتحدة، تضم كل واحدة منها 350 وحدة تخزين على القرص، والتي تزن طناً واحداً وتوفر سعة إجمالية تبلغ 5 ميغا بايت أي ما يعادل تقريباً سيارة ميتسوبيشي ميراج، وملف صورة عالية الدقة مقاس 4X3 بوصة.

ادعى البيان الصحفي لشركة IBM الذي أعلن عن RAMAC أن المعاملات التجارية ستتم معالجتها بالكامل فور حدوثها هذا ما يجسد قيمة الرقمنة، والتي كانت ولا تزال معالجة أسرع وأكثر كفاءة.

- 1960كي لا يتفوق عليها منافسها، أطلقت شركة الخطوط الجوية الأمريكية نظام Sabre الحجز الرحلات، والذي عالج 84000 مكالمة هاتفية في اليوم وخن 807 ميغابايت من الحجوزات، وجداول الرحلات، وجرذ المقاعد.

- 1968بدأت مكتبات الولايات المتحدة في استخدام تسجيلات الفهرسة المقروءة آلياً (مارك)، تم تنفيذ مشروع مارك التجريبي الأولي بواسطة مكتبة الكونجرس وتضمن نقل بيانات الفهرسة لحوالي 16000 عنوان إلى أشرطة مغناطيسية يمكن قراءتها آلياً لتسهيل التوزيع.

بحلول نهاية يونيو من عام 1968، تم توزيع حوالي 50000 سجل لاستخدامها في إنتاج كتالوجات الكتب وبطاقات الفهرس وأدوات المكتبة الأخرى، بينما تم إدخال ماكينات) "cashpoint" السلائف المبكرة لأجهزة الصراف الآلي(ATMS) في لندن قبل ما يقرب من عقد من الزمان.

سمح تطوير التكنولوجيا الرقمية لبنوك الادخار السويدية بالبدء في اختبار النقطة النقدية الشبكية في عام 1968 للاتصال بأجهزة الكمبيوتر الخاصة بالبنك والملفات الرقمية، وتقديم تجربة مستخدم أكثر اكتمالاً، حيث يمكنهم الآن أيضا التحقق من أرصدة حساباتهم وسحب مبالغ مختلفة دون التفاعل مع صراف بشري.

- 1971قبل تعميم أجهزة القراءة الإلكترونية والكتب الإلكترونية بوقت طويل، تم إطلاق مشروع "جوتنبرج" بهدف جعل الأعمال الخالية من حقوق الطبع والنشر متاحة إلكترونياً للجميع، وأدخل مؤسس المشروع نص

إعلان استقلال الولايات المتحدة في حاسوب مركزي في جامعة "إلينوي"، مستهلا اتجاهها لرقمنة المستندات الذي يستمر مع بعض التطورات الرئيسية حتى يومنا هذا.

• 1979 أطلقت "Fedex" نظام العملاء والعمليات والخدمات عبر الإنترنت، وقامت "COSMOS" برقمنة إدارة الأشخاص والحزم والمركبات وسيناريوهات الطقس في الوقت الفعلي، مما يسمح بتحديثات غير مسبقة في حالة التسليم.

• 1984 لأول مرة، سأل مكتب الإحصاء الأمريكي المستجيبين عن استخدامهم لأجهزة الكمبيوتر في المنزل في ذلك الوقت كان 8% من جميع الأسر الأمريكية تمتلك جهاز كمبيوتر شخصي، بحلول عام 2016، أبلغ 89% من الأسر الأمريكية عن امتلاكها لأجهزة الكمبيوتر (بما في ذلك الهواتف الذكية)، وكان لدى 81 اتصال إنترنت واسع النطاق.

• 1991 تم إطلاق أول شبكة خلوية 2G في فنلندا، باستخدام الإشارات الرقمية بدلاً من الإرسال التناظري بين الهواتف المحمولة والأبراج الخلوية، زادت شبكات 2G من سعة النظام وأدخلت خدمات بيانات ثورية في ذلك الوقت مثل الرسائل النصية، والتي من شأنها أن تصبح واحدة من أكثر أشكال الاتصال انتشارا في العقود القادمة.

• 1994 ربما في أول معاملة تجارية إلكترونية على الإطلاق، تم تقديم طلبيات عبر الإنترنت من "بيتزاهايت".
• 2003 للمرة الأولى، تجاوزت المدفوعات الإلكترونية النقد والشيكات كأسلوب الدفع المفضل للمستهلكين الأمريكيين، وقد ساهم ذلك في الطلب المتزايد لبطاقات الخصم كخيار للدفع.

• 2004 أطلقت Exela Technologies الإصدار الأول من الماسحات الضوئية للشركات "DocuScan"، والتي تطورت إلى خط "IntelliScan" للماسحات الضوئية، التي تتضمن تقنية التعرف الضوئي على الأحرف المدمجة وبرامج استخلاص البيانات الذكية، حيث يعد "IntelliScan" حاليا أحد أسرع منصات المسح في العالم.

• 2012 بعد ما يقرب من 20 عاما من البيع عبر الإنترنت، تجاوزت مبيعات التجارة الإلكترونية السنوية تريليون دولار في جميع أنحاء العالم لأول مرة.

• 2014 بلغ عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم 3 مليارات.

• 2020 دخلت "Mastercard" و "Exela" في شراكة لإطلاق حل Request-To-Pay، والذي أصبح الأول من نوعه في UK.PAY، تتيح هذه التقنية قدرًا أكبر من الاتصالات والمرونة لكل من دافعي الفواتير والدافعين من خلال خدمة مراسلة آمنة وموحدة.

لقد كان التحول الرقمي أحد أكثر الاتجاهات ثباتًا وشهرة على نطاق واسع والتي شكلت أكبر تحديات العصر الحديث، وأصبحت تكنولوجيا التعلم الآلي وتحويل المستندات الورقية إلى أصول رقمية بالكامل، أسرع وأسهل من أي وقت مضى وبدرجة متزايدة من الدقة. (مناصرة سميرة و زبيدي جهيدة، 2021-2022، الصفحات 8-10)

ثانياً: تعريف الرقمنة:

عرفت الرقمنة على أنها "عملية استتساخ راقية تكمن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية Chaîne Numérique، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمة "

➤ وقد عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق: على أنها "عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية. فالرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية، أو ملف صوتي أو أي شكل آخر".

➤ حسب تعريف تايلور: " فالرقمنة تمثل الفرق بين البتات Bits وهي كل ما ليس له لون، أو حجم أو وزن ويستطيع السفر في سرعة الضوء و يعد اصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات، يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحدة والذرات Atoms التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق و الحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العلمية هي نظام الكتروني يمكن بعض الأجهزة من النقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها و حتى تغييرها ".

➤ حسب سعيد يقطين: الترقيم التناظري النمط Numérisation بأنه " عملية نقل أي صنف من الوثائق من أي الورقي إلى النمط الرقمي، و بذلك يصبح النص و الصورة الثابتة أو المتحركة و الصوت أو الملف مشفراً إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أياً كان نوعها بأن تصير قابلة للاستقبال و الاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويلاً لنص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب ". (صعانية جهان، 2021-2022، الصفحات 22-23)

المطلب الثاني: خصائص وأهداف الرقمنة

أولاً: خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة بالخصائص التالية:

1. **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونية متجاورة.
2. **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة وإمكانية الوصول إليها بسهولة.
3. **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

4. **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
5. **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
6. **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
7. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.
8. **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
9. **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال.. الخ.
10. **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
11. **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك
12. **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.
13. **العالمية و الكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا. (صعانية جهان، 2021-2022، الصفحات 23-24).

ثانيا: أهداف الرقمنة:

وهي عدة أهداف تتوزع على مستويات التالية:

1. **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد اقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار .
2. **التخزين:** أما بخصوص التخزين فان قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف من الصفحات، فما بالك بقرص رقمي DVD .
3. **الاقسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

4. سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث انه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل رقمي يمكن للمرء، استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

5. توصيل المعلومات للمستخدمين دون التدخل البشري.

6. الربح المادي : من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو اتاحته على شبكة ، ولا يقصد بالربح هنا الإيجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرارية العمليات.(أرفيس سمية و قيمر شيماء، 2020-2021، صفحة 15).

المطلب الثالث: نماذج الرقمنة ومتطلباتها

أولاً: نماذج الرقمنة : للرقمنة عدة نماذج نذكرها فيم يلي:(أرفيس سمية و قيمر شيماء، 2020-2021).

1. النموذج الفني The Technical Model :

حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقابولة ورفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرارات.

2. النموذج السلوكي The Behavioral Model :

وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئة عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية.

3. النموذج الفني الاجتماع The Sociotechnical Model :

حيث يؤخذ في الاعتبار درجات التفاعل الفني والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على استراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحسابات وقاعدة البيانات والاتصالات.

4. نموذج المشاركة في المعلومات Informational rtnership :

يعتمد على اشتراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو الاعتماد أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالتوفير.

5. نموذج تحليل القوى التنافسية The Competitive Force Model :

يعتمد على بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط القوى التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية.

6. نموذج إدارة الأصول الرقمي Digital Asset Management :

والذي يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية.

7. نموذج التحول التدريجي The Strategic Transformation Model :

يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمؤسسات للتحويل من النموذج الورقي إلى نموذج الرقمي، ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقاً. ويخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات.

8. نموذج التحول الاستراتيجي The Strategic Transformation Model :

يعتمد هذا النموذج على التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة، ومن ثم يتم تحديد مركز المؤسسة في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة أن المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف.

9. نموذج التحول الديناميكي The Dynamic Transformation Model :

يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات والتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المؤسسة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هذا النموذج.

10. نموذج التنظيم والتطوير The Organization alDevelopment Model :

يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلاً من فرصة حلول جامدة تقلل من فرص النجاح.

11. نموذج الأمثالية The Optimization Model :

يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية. ويعتمد هذا النموذج في عمليات المحاكاة الاختبار قبل التنفيذ الفعلي، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أعلى النتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية والقضاء على الفاقد والضياع والأعطال والإحلال الدوري والضيافة المانعة والتطوير المستمر في البرمجيات.

12. نموذج التكلفة والمكاسب Cost-Benefit Analysis Model :

وتلجأ بعض المؤسسات إلى المقارنة تكاليف التحول المؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظومات المعلومات. حيث يتم الرفض أحيانا في حالة زيادة التكلفة.

13. نموذج التحويل المتكامل The Integrated Transformation Model :

ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا في المستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية والى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الالكترونية، تشمل الحاسبات والبرمجيات والشبكات، وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والانترنت.

14. نموذج التحويل الاستراتيجي The Rental Model For Transformation :

وتقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها ، وتعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة الشركات التكنولوجية وخبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة.

15. نموذج في المشاركة The Information Communication Technology model :

ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الفائدة من الانترنت لدعم القرارات والسياسات. ويقوم على قياس المراكز التنافسية للحركات إدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين.

إن دخول الرقمنة كتقنية حديثة بهدف تحسين الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية يمكن من خلالها تحقيق نتائج ايجابية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمفهوم الرقمنة كأحد متطلبات الحداثة والتطور من جهة، والخدمة العمومية كأنشطة ومهام داخل المؤسسات العمومية من جهة أخرى في فضاء يتسم بالتحويلات والتطورات السريعة، في علاقة تفاعلية بين الرقمنة والخدمة العمومية وبالتالي للوصول إلى مفهوم اصطلاحي موحد للرقمنة والخدمة العمومية، يرجع لمدى التطبيق الفعلي لمشروعات الرقمنة لتطوير الخدمات الرقمية.

ثانياً: متطلبات الرقمنة:

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة، وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل، وهو مجموع القائمين والعاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة وكذلك العامل المالي، بالإضافة إلى توفر الأجهزة الخاصة لإنجاز هذه العملية كما لا ننسى الإطار القانوني وعليه يتطلب إنجاز هذه العملية تحقيق مجموعة الشروط يمكن إيجازها فيما يلي:

1. **المتطلبات القانونية:** تشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة اللازمة للعمل.
 2. **المتطلبات التنظيمية والإدارية:** تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنية التنظيمية والإجراءات والهيكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها.
 3. **المتطلبات التقنية:** ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية:
 4. **متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت.**
- ✓ المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.
- ✓ المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية. (سمير بن عباس، فؤاد زميت، 2022-2023، صفحة 14).

المبحث الثاني: مفهوم الإدارة الجبائية وظائفها ومقومات نجاحها

المطلب الأول: تعريف الإدارة الجبائية ومهامها

أولاً: تعريف الإدارة الجبائية:

يمكن التطرق إلى التعاريف التالية:

➤ **التعريف 01:** إن الإدارة الضريبية تعرف بذلك الجهاز الفني الذي يتمتع بالشرعية القانونية والذي يتحمل مسؤولية تنفيذ التشريع الضريبي ويعمل كهمزة وصل بين المكلفين بالضريبة والنظام الضريبي، وتعتبر الإدارة الضريبية عامل أساسي ومحرك للإصلاح الجبائي، إذ أنها هي التي سوف تقوم بتطبيق مختلف الإجراءات والتشريعات وتحسيس المكلف بها، فالتشريع الجبائي وحده غير قادر على تحقيق أهداف السياسة الجبائية ما لم تتوفر إدارة ضريبية تتميز بدرجة عالية من الكفاءة، إذ أن النظام الضريبي الأحسن تصوراً لا تكون له قيمة إلا بفضل الإدارة التي تطبقه. (منور أوسيرير، أحمد حمو، 2009)

➤ **التعريف 02:** الإدارة الجبائية هي فرع من فروع الإدارة المالية والتي هي بدورها جزء من الإدارة الحكومية (الإدارة العامة)، فهي عملية توجيه الجهود البشرية لتحقيق أهداف معينة وذلك بالاستعانة بالموارد المتاحة واستغلالها بالطرق المثلى لتحقيق هدف معين. (عبد الباري درة و اخرون، 1994)

➤ **التعريف 03:** يقصد بالإدارة الضريبية السلطة التنفيذية التي يناط بها تنفيذ التشريع الضريبي، وذلك من خلال التخطيط ورسم السياسات وإعداد برامج العمل والجدولة الزمنية للأنشطة المختلفة للعمل الضريبي. (وفاء يحيى أحمد حجازي)

➤ **التعريف 04:** تشكل الإدارة الجبائية الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الضريبي والتحقق من سلامة ذلك التطبيق لحماية حقوق الدولة والممولين على حد سواء، بالإضافة إلى اقتراح التعديلات والتشريعات الجبائية قصد تحسين كفاءة النظام الجبائي. (ناصر مراد)

➤ **التعريف 04:** تمثل إدارة الضرائب مجموع الهيئات العامة وما تنفرع إليه من فروع وما تضمنه من درجات وظيفية متعددة والتي تشكل مجملها مجموعة العمليات التي تهدف إلى تطبيق وتنفيذ قانون الضريبة (يحيوي نصيرة، 2010).

ثانياً: مهام الإدارة الجبائية:

إن الإدارة الجبائية من الإدارات ذات المهام الصعبة والمهمة في نفس الوقت ، فمهامها صعبة حيث يناط بها تطبيق القانون الضريبي ومن هنا تنشأ العلاقات الصعبة والمتشابكة مع الملزمين بأنواعهم المختلفة وأنشطتهم المتعددة وتقوم الإدارة الجبائية بالمهام التالية : (لوي الحاج شحادة، 2007)

- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين وتوعيتهم بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات
- الشفافية في تزويد المكلفين بالمعلومات الجبائية ونشر التقارير والإحصاءات التطبيقية.
- تفسير التشريع الضريبي من خلال إصدار القرارات التنظيمية وتطبيق هذا القانون.

- تحصيل الديون الضريبية من لدى المكلفين.
- تقدير الغرامات الضريبية وغرامات التأخير.
- تنظيم وتسيير المصالح الضريبية وضبط انتشارها عبر الأقاليم.
- إدارة الموارد البشرية الضريبية عن طريق تأهيلها، توظيفها، تكوينها وفق الإجراءات المعتمدة في الإدارات العمومية.
- القيام بالتحقيقات الضريبية في مجال مكافحة الغش الضريبي.
- إدارة تكنولوجيا المعلومات الضرورية لعملها سواء بشكل مباشر أو من خلال اللجوء إلى المقاوله من الباطن (عبد المجيد قدي، 2011)
- القيام بالمراقبة الضريبية.

المطلب الثاني: وظائف الإدارة الجبائية والتزاماتها

إن اختلاف النظم الضريبية من مجتمع لآخر يؤدي إلى اختلافات هامة في تفاصيل العمل وإدارة الضرائب، إلا أن الوظائف الأساسية والرئيسية لتلك الإدارات تكاد تتطابق جميعها في خطوطها العريضة، والإدارة الضريبية مثلها مثل الإدارات العامة الأخرى في الدولة، حيث تلتزم بالالتزامات التي يشار إليها في القانون الإداري أو اللوائح والقوانين العامة في الدولة.

أولاً: وظائف الإدارة الجبائية:

يكاد يجمع الكل أن يكون تنظيم إدارات الضرائب وفقاً لمبدأ "مركزية التوجيه، ولا مركزية التنفيذ" وهنا ينبثق نوعين من الوظائف عن الإدارة الضريبية وهما: (جمال أبو يونس، 2003)

1. وظائف الإدارة المركزية (العامة):

ومن هذه الوظائف:

• وظيفة التخطيط:

يهتم التنظيم في مجال الإدارة الجبائية على حصر مهام الإدارة الجبائية في ظل النظام السائد، ثم تشكيل الهيكل التنظيمي وتحديد أفراد الإدارة وتفويض كل فرد السلطات والصلاحيات التي تمكنه من أداء أعماله على الوجه الأمثل.

• وظيفة التوجيه:

يتضمن التوجيه إعداد النماذج المتعلقة بكافة عمليات الإدارة الجبائية وإصدار التفسيرات المتعلقة بها، ثم إيصال كل التوجيهات للمسؤولين وترغيبهم للعمل بها والإشراف على تطبيقها قصد ضمان تضافر الجهود وتوحيد المعاملة بين فروع الإدارة الجبائية. (شريف مصباح أبو كرش، 2004)

• وظيفة إدارة القوى العاملة: وهي تتضمن النقاط التالية:

- اختيار أكفأ الموظفين للعمل بالإدارات الجبائية.
- تدريب الموظفين وإعدادهم للممارسة أعمالهم التخصصية.

- تحسين أوضاع العاملين ماديا واجتماعيا لكسب إخلاصهم للعمل.
- توفير كافة الإمكانيات اللازمة لتهيئة الجو الملائم للعمل كاتساع حجرات المكاتب ... الخ.

• **وظيفة المتابعة والرقابة:**

تسمح الرقابة في مجال الإدارة الجبائية بتقييم انجازات الإدارة وتحديد الأهداف والتخطيط الضريبي واكتشاف الأخطاء والانحرافات قصد تحليلها ومعالجتها بشكل يضمن عدم تكرارها في المستقبل بالإضافة إلى متابعة تقارير الإدارات التنفيذية والتأكد من صحتها ودقتها. (منور أوسرير، أحمد حمو، 2009)

2. **الوظائف التنفيذية:**

يمكن تلخيص أهم وظائف الإدارة التنفيذية بما يلي:

• **التخطيط قصير الأجل:**

ويكون ذلك من خلال وضع خطط العمل السنوية لجميع أقسام الإدارة التنفيذية وينبثق أساسا من الإطار العام للخطة الضريبية التي حددتها الإدارة. (حامد عبد المجيد دراز، 1994)

• **حصر الممولين:**

هي العملية التي يتم بمقتضاها تحديد الأشخاص الخاضعين لكل ضريبة وتطبيق عليهم أحكام القوانين الضريبية، وتدوين أسمائهم في سجلات الإدارة الضريبية.

• **ربط الضريبة:**

المقصود بمرحلة ربط الضريبة كافة الإجراءات والخطوات التي تتبعها الإدارة التنفيذية منذ استلامها لإقرار الممول حتى يتم تحديد دين الضريبة المستحقة على الممول بصفة نهائية، فهي تشمل عمليات الفحص والربط والمراجعة وإخطار الممول بالنتيجة.

• **تحصيل الضريبة:**

عندما يتم تحديد دين الضريبة المستحقة على الممول بصفة نهائية وتصبح الضريبة واجبة الأداء يحول الملف للتحصيل، وتحديد المبالغ التي دفعها خلال العام سواء عن طريق الحجز أو الأقساط أو ما سدده من واقع الإقرار عند تقديمه.

• **المتابعة والرقابة:**

تختلف مهام المتابعة والرقابة على مستوى الإدارات التنفيذية عنها على مستوى الإدارة المركزية ويتمثل الاختلاف في الإجراءات لرفع الدعاوى المدنية والجنائية ومتابعتها، والثانية تعنى بمكافحة التهرب الضريبي في النطاق الجغرافي للإدارة التنفيذية. ومع ذلك فإنهما يشتركان في متابعة تحقيق أهداف الخطة واستخراج الإحصاءات وتحليل البيانات.

ثانياً: التزامات الإدارة الجبائية:

تعتبر إدارة الضرائب إحدى الإدارات العامة حيث تلتزم بالالتزامات العامة التي يشار إليها في القانون الإداري أو تنظيمات الإدارة العامة، وكونها إدارة متخصصة في ربط الضرائب وتحصيلها فتفرض عليها التزامات في هذا المجال، رغم عدم وجود نصوص صريحة تحدد ذلك وسنتطرق إلى هذه الالتزامات فيم يلي: (أمين الساعاتي، 1997)

1. التزامات الإدارة الجبائية العامة:

سيتم التطرق إلى نقاط رئيسية تمثل التزام الإدارة العامة:

- التطبيق الصحيح للقانون وعدم إصدار تفسيرات متناقضة: حيث تلتزم كل الإدارات والهيئات بتطبيق القانون وبالتالي فهي ملزمة بمراعاة جانب الصحة والدقة في تطبيق تلك القوانين.
- عدم تعسف الإدارة الجبائية في استخدام السلطات المخولة لها، فالقوانين والداستير تلتزم كل إدارة عدم التعسفي استخدام الحقوق والسلطات الممنوحة لها بواسطة القانون.
- احترام حرية المكلف فهو يتمتع بحماية القانون، والإدارة الجبائية بوصفها تتعامل مع المكلفين كأفراد فهي ملزمة بمراعاة هذا الحق من جانب: (أعاد حمود القيسي و اخرون، 1998)
- عدم التدخل في الحياة الشخصية للمكلف.
- حق المكلف في الدفاع عن نفسه والاعتراض.
- احترام وقت المكلف.

2. التزامات الإدارة الجبائية الخاصة:

من أهم الالتزامات التي تقع على عاتق الإدارة الجبائية ما يلي:

- الالتزام بسر المهنة وذلك ليس حكراً على الإدارة الجبائية وحدها وإنما يعتبر إلزاماً على كل الإدارات العامة في الدولة.
- عبئ الإثبات في بعض الحالات التي تقع على عاتق الإدارة الجبائية.
- الالتزام بإشعار المكلف وإخطاره وهو من اختصاصات هذه الإدارة، فمن واجبها تبليغ المكلف وإشعاره بقرار ربط الضريبة وقيمتها.
- الالتزام بإعلام المكلف بحقوقه وواجباته، وهذا له مزايا وفوائد للإدارة الجبائية والمكلف على حد سواء.
- الالتزام برد المبالغ المحصلة وهذا يعتبر من الالتزامات القانونية بالنسبة للإدارة الجبائية.

المطلب الثالث: عمليات الإدارة الجبائية ومقومات نجاحها

أولاً: عمليات الإدارة الجبائية

1. التحصيل الضريبي: (مناصيرية سميرة و زيدي جهيدة، 2021-2022)

أ. مفهوم التحصيل الضريبي: يمكن تحديد التحصيل الضريبي من خلال التعاريف التالي:

✓ هو مجموعة من العمليات التي تقوم بها الإدارة المالية، في سبيل وضع القوانين والأنظمة الضريبية موضع التنفيذ وبالتالي إيصال حاصلات الضرائب على خزينة الدولة.

✓ هو مجموعة من الإجراءات الإدارية والتقنية، التي يتم بواسطتها تحويل قيمة الضريبة من ملكية المكلف بها إلى ملكية الخزينة العمومية.

ويأخذ التحصيل الضريبي عدة أشكال، تقوم بواسطتها الإدارة الضريبية بجمع مختلف ديونها لدى المكلفين بها، منها ما هو منظم من طرفها مباشرة، وذلك عن طريق جداول مهياًة من قبل أعوانها، فنجد فيها قائمة بأسماء المكلفين، ومكان فرض الضريبة وكذا نوعها ومبلغها، كما يمكن أن يكون عن طريق التصريح الذي يقدم من طرف المكلف، وهو ما يسمى بالتصريح المراقب التحصيل الطوعي، يقوم فيه المكلف دفع ما عليه من ضرائب بمجرد حلول أجل الدفع لدى صندوق القباضة.

كما تحصل الضريبة من المصدر كما هو الحال بالنسبة للضريبة على الرواتب والأجور، حيث يقوم رب العمل يدفع الضريبة بدلا عن العامل عن طريق اقتطاعها من أجرته.

وتحصل الضريبة أيضا عن طريق الطوابع كقسمة السيارات، طوابع الملصقة على وثائق الهوية، إضافة إلى الطوابع الجبائية التي تلتصق على الأحكام القضائية التي تصدرها المحاكم والمجالس القضائية عامة.

ب. طرق التحصيل الضريبي:

بعدما يتم تحديد دين الضريبة المستحقة على الممول بصفة نهائية، تأتي المرحلة الأخيرة وهي مرحلة التحصيل، وهي مرحلة مهمة لأنه يترتب عليها جمع الحصيلة التي تم تقديرها من قبل، وإلا تصبح جميع الخطوات السابقة من تحديد الوعاء وربط الضريبة لا قيمة لها، طالما أن التحصيل لم يتم، ويكون التحصيل الضريبي إما بالتراضي والتواد أو بالتحصيل الجبري.

➤ **التحصيل الضريبي بالتراضي والتواد:** إن النظام الضريبي نظام تصريحي، بحيث يقوم المكلف بالضريبة بالتصريح طواعية بمدخله وأرباحه لدى الإدارة الضريبية، وكذلك يقوم بدفع مستحقاته الضريبية لدى قباضة الضرائب طواعية، ويتم التحصيل الضريبي بالتواد بعدة طرق أهمها:

• **طريقة التوريد المباشر من قبل المكلف:** حيث يقوم المكلف بتوريد الضريبة المستحقة في الأوقات المحددة للإدارة الضريبية، وقد يتم ذلك على قسط واحد، أو على عدة دفعات يحددها القانون الضريبي.

• **طريقة الأقساط المقدمة:** وهنا يقوم المكلف بتوريد الضريبة إلى خزينة الدولة، عبر أقساط تتناسب مع دخله المتوقع ومقدار الضريبة التي يتوقع أن يدفعها سنويا، وفي نهاية العام تتم التسوية.

• **طريقة الحجز من المنبع:** وهي أهم طرق التحصيل حيث تتعدم فرص التهرب الضريبي من قبل الممول، لأنه في الواقع يحصل على الدخل الصافي بعد أن تدفع الضريبة بواسطة شخص آخر أو جهة أخرى (المكلف بتوريد الضريبة)، بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الطريقة توفر على مصلحة الضرائب صرف تكاليف هامة لجباية هذه الضريبة، حيث يلتزم المكلف بدفعها لمصلحة التحصيل في الآجال القانونية ودون مقابل أو أجر.

➤ **التحصيل الجبري:** في كثير من الأحيان يتمتع بعض المكلفين عن دفع مستحقاتهم الضريبية لأسباب كثيرة، مثل ضعف الوعي الضريبي لدى المكلف، أو محاولة التهرب من دفعه لأسباب كثيرة، وفي جميع الحالات تلجأ الإدارة الضريبية عندئذ لأسلوب التحصيل الجبري وهو أسلوب قانوني تستخدمه الإدارة الضريبية لإجبار المكلفين العصاة على دفع مستحقاتهم الضريبية، وهو أسلوب يتم على مراحل متعددة تتفاوت فيما بينها في درجة الردع والعقوبة.

أ. مفهوم الرقابة الضريبية:

- يمكن تحديد مفهوم الرقابة الضريبية من خلال التعاريف التالية: (أمال حداش، شارفي ناصر، 2022)
- هي فحص لتصرّيات وسجلات ومستندات المكلفين بالضريبة الخاضعين لها سواء كانوا ذو شخصية طبيعية أو معنوية وذلك بقصد التأكد من صحة المعلومات التي تحتويها ملفاتهم الضريبية.
 - هي تشخيص محتوى الكتابات المحاسبية بما يتلاءم مع القانون الجبائي والتحقق من هذا المحتوى مع الإثباتات والتصرّيات.
 - وتعرف الرقابة الجبائية أيضا على أنها الوسيلة التي تحقق مبدأ المساواة أمام الضريبة تجاه الأشخاص الذين لا يمتثلون لواجباتهم الجبائية وأقل مما يجب.
 - التعريف القانوني حسب المادة 18 من قانون الإجراءات الجبائية والتي تعرف الرقابة الجبائية كما يلي: تراقب الإدارة الجبائية التصرّيات والمستندات المستعملة لغرض كل ضريبة أو حق أو رسم أو إتاوة. كما يمكنها أن تمارس حق الرقابة على المؤسسات والهيئات التي ليست لها صفة التاجر والتي تدفع أجورا أو أتعابا أو مرتبات مهما كانت طبيعتها.
- #### ب. أشكال الرقابة الضريبية:

تأخذ الرقابة الضريبية عدة أشكال كما حددها التشريع الجبائي وتتمثل فيما يلي:

- **الرقابة العامة:** هذه الرقابة على شكل فحص تمهيدي للتصرّيات وهي تنجز دون تنقل للأعوان خارج المصلحة أو إجراء أبحاث خاصة وتتم على مستوى مصالح الضرائب وهي على نوعين:
- **الرقابة الشكلية:** تتم على مستوى مفتشيه الضرائب في دائرة الاختصاص والتابعة لمكان ممارسة النشاط الخاضع للضريبة وهي تهدف إلى:

- التأكد من هوية وعنوان المكلف بالضريبة.
 - التأكد من عدم وجود أخطاء مادية على التصرّيات.
 - محاولة حصر المعلومات المهمة التي يتم اكتشافها من خلال التصرّيات.
- **الرقابة على الوثائق:** تعني مجموعة الأعمال المنجزة والتي من خلالها تقوم مفتشيات الضرائب المعنية بانتهاج فحص انتقادي للتصرّيات والوثائق اعتمادا على المعلومات المكونة للملف الجبائي، وبصفة خاصة تلك التي تمثل زيادة في رقم الأعمال، إذ تقارن كل محتويات التصرّيات وهو مع المكلفين بالوثائق الملحقة

به ومجموع المعلومات التي هي بحوزة المصلحة، والتي تتحصل عليها من مختلف الهيئات والمؤسسات المتعاملة بالضريبة الخاضعين للرقابة على الوثائق، وذلك في إطار حق الاطلاع المخول لها.

➤ **الرقابة المعمقة:** ويقصد بها المراقبة التي تتضمن الفحص النقدي للتصريحات الضريبية المكتتبه من طرف المكلفين ومدى تجانسها مع الوثائق والمعلومات التي في حوزة إدارة الضرائب أو الناتجة عن المراقبة والبحث المعمق والدقيق للوضعية الضريبية للمكلف من أجل استدراك التهرب الضريبي استمرار للرقابة على الوثائق ويمكن التمييز بين ثلاث أنواع من الرقابة:

● **التحقيق المحاسبي:** هو مجموع العمليات التي يستهدف منها مراقبة التصريحات الجبائية المكتتبه من طرف المكلف بالضريبة ورفض محاسبته والتأكد من مطابقتها مع المعطيات المادية وغيرها حتى يتسنى معرفة مدى مصداقيتها.

● **التحقيق المصوبية:** هذا النوع يسمح لأعوان الإدارة الجبائية بإجراء تحقيق مصوب في محاسبة المكلفين بالضريبة لنوع أو عدة أنواع من الضرائب الفترة كاملة أو لجزء منها غير متقدمة أو مجموعة عمليات أو معطيات محاسبية لمدة تقل عن سنة جبائية.

● **التحقيق المعمق لمجمل الوضعية الجبائية الشاملة:** هي مجموع العمليات التي تستهدف الكشف عن كل فارق بين الدخل الحقيقي للمكلف والدخل المصرح به أي بصفة عامة التأكد من التصريحات على الدخل العام، ويستلزم هذا الإجراء مقارنة المداخل المصرح بها بالمداخل المستتجة من وضعية أملاك المكلف حالة خزينته وكذا المتعلقة بسياق الحياة لسائر أفراد أسرته.

➤ **الرقابة المفتوحة:** وتتم على مستوى المديرية الفرعية للرقابة الجبائية للولاية ومراكز الضرائب وهي تتعلق بمراقبة تصريحات المكلفين الخاصة بالمعاملات التي ترتبط بالعقارات المبنية وغير المبنية فيما يخص البيع والمبادلة ونقل الملكية وعمليات الإيجار.

3. المنازعات الضريبية: (محمد أمين كويدي، سامية بوضيف، 2020)

أ. تعريف المنازعات الضريبية:

للمنازعات الضريبية عدو منازعات وهي:

- المنازعة لغة تعني الخصومة أي نزاع أو دعوى، فبالنسبة لكلمة منازعة في إطار الضرائب لها مفهوم محدد يتضمن كل الأعمال والإجراءات من أجل التحقيق أو الإلغاء الكلي أو الجزئي لضريبة تم إقرارها.
- المنازعة الضريبية هي كل ما ينتج عن أي خلاف بين المكلفين والإدارة الضريبية والذي يمكن حله من خلال إجراءات إدارية أو قضائية.
- المنازعة هي مجموعة من القواعد المطبقة على النزاعات التي تطرأ بين المصالح الضريبية والمكلفين بالضريبة والناتجة عن نزاعات حول مسائل قانونية تتعلق بتحديد وتغطية الضريبة من جهة وتحصيلها من جهة ثانية.

• المنازعة الجبائية هي تلك المنازعة التي يحركها المكلف بالضريبة أمام الإدارة الجبائية والتي تتضمن كل رفض أو طعن أو احتجاج مهما كانت صفة هؤلاء الأشخاص على كل أنواع الضرائب والرسوم والغرامات المستحقة والمفروضة عليهم، ويرجع ذلك لوجود خطأ لتأسيس وعدم مشروعيتها أو حسابها أو من أجل الاستفادة من حق ناتج عن حكم تشريعي أو تنظيمي.

ب. عناصر النزاع الضريبي:

لا يمكن التكلم عن نزاع ضريبي إلا بوجود ثلاثة عناصر تتمثل في:

- وجوب أن تكون الإدارة الضريبية طرف في النزاع فهي التي تقوم بتحديد دين الضريبة وتحصيلها بناءً على ما تقتضيه التشريعات الضريبية.
- أن يكون التشريع الضريبي واجب التطبيق للفصل في المنازعة الضريبية القائمة بحيث يتم الرجوع إليه ولا يغير من الأمر شيء أن يشاركه في ذلك قانون آخر.
- أن ترتبط المنازعة الضريبية بعمل من الأعمال الضريبية التي يكون لها تأثير في تحديد دين الضريبة كعمليات حصر المكلفين وربط الضريبة وتحصيل قيمتها من ذمة المكلفين إلى خزينة الدولة.

ج. أسباب المنازعات الضريبية:

أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث المنازعات الجبائية:

➤ أسباب مرتبطة بالتشريع الضريبي:

انحراف التشريع الجبائي عن القواعد الدستورية المنظمة للمسائل الجبائية ومخالفة التشريع الجبائي لمبدأ العدالة الجبائية مما يؤدي إلى عدم المساواة بين المكلفين بالضريبة في تحمل العبء الجبائي. ويعد التعارض بين التشريع الجبائي ومختلف التشريعات ذات الصلة بالجبائية، في الواقع العملي نجد أن التشريع الجبائي يكون من خلال عدة قوانين وذلك حسب نوع الجبائية المراد سنها، ونتيجة كثرة القوانين من جهة وكثرة التعديلات المدخلة على التشريع الجبائي من جهة أخرى كل ذلك يؤدي إلى حدوث تعارض بين القوانين الموجودة وعدم قياس المكلفين بالضريبة بواجباتهم الجبائية مما يؤدي إلى نشوب النزاع الجبائي بين المكلف بالضريبة والإدارة الضريبية.

➤ أسباب مرتبطة بالإدارة الجبائية:

إن تعسف أعوان الإدارة الجبائية في استخدام السلطات الممنوحة لهم، ومن أشكالها قيام هؤلاء الأعوان بتقدير الوعاء الجبائي أكثر من المقدار الحقيقي الذي يتلاءم مع القدرة التكليفية للمكلف بالضريبة، كما قد يتجاوز أعوان الإدارة الضريبية لمهامهم القانونية أثناء فرض الجبائية وتحصيلها.

كما انتشار الظواهر السلبية في الإدارات العمومية بصفة عامة والإدارة الضريبية بصفة خاصة على غرار الفساد المالي والإداري الذي يسري في الإدارة الضريبية، مما يؤدي إلى تفويض العملية المهنية لأعوان هذه الإدارة مما ينتج عنه محاباة لبعض المكلفين بالضريبة ومغالاة بخصوص الوعاء الجبائي وتحصيل الدين الجبائي من ذمة المكلفين بالضريبة إلى الخزينة العمومية.

➤ أسباب مرتبطة بالمكلفين:

نقص الوعي الجبائي لدى المكلفين يدفع الضريبة مما يؤدي إلى عدم وفائهم بالتزاماتهم اتجاه الدولة، وهذا النقص سببه قلة الثقافة المالية لدى مكلف بالضريبة في المجال الجبائي يتجلى في نقص الثقافة المالية والوعي الجبائي في الإهمال الذي يقوم به المكلف تجاه التزاماته الجبائية.

ثانياً: مقومات نجاح الإدارة الجبائية

يتطلب نجاح إدارة الضرائب في تأدية وظائفها عدة مقومات نجملها فيما يلي:

- توفر العناصر الفنية والإدارية ذات الكفاءة العالية والخبرة الواسعة، وذلك من خلال تكوين متخصص في الضرائب، والذي يرفع مستوى تأهيل وتدريب تلك العناصر مع وضع برنامج تدريب دوري.
 - ترقية الحوار بين الإدارة والمكلف التحسين العلاقة بينهما وكسب ثقة المكلف.
 - يجب على الإدارة الجمالية أن تضمن أحسن تطبيق النظام الحياتي، وتؤمن له الظروف الموضوعية الأخلاقيات العمل الجبائي ومردوديته التامة.
 - وضع نظم رقابة جبائية فعالة، والتي تتميز بدقتها وسرعة اكتشاف مختلف المخالفات المرتكبة، مع فرض العقوبات المناسبة لمرتكبيها.
 - القضاء على السلوك الإداري البيروقراطي، حيث أن هذا الأخير يؤثر سلباً على مردودية النظام الجبائي.
 - تزويد مختلف الإدارات الجبائية بأجهزة الإعلام الآلي قصد إتقان العمل وسرعة تنفيذه، كما يمكن حصر جميع المكلفين وتحديد ما يستحق عليهم من ضرائب.
 - تبسيط قوانين الضرائب وإجراءات تنفيذها حتى يسهل عمل موظفي إدارة الضرائب من جهة، وتخفيض حجم المنازعات الجمالية التي قد تنشأ بين المكلفين وإدارة الضرائب من جهة أخرى.
 - إقامة تعاون وثيق بين إدارة الضرائب ومختلف الإدارات الحكومية مثل إدارة الجمارك والبنوك، قصد توريد إدارة الضرائب بما تحتاجه من معلومات وتوضيحات حول نشاط المكلفين، ونشير أن تلك التعاون يجب أن يتحقق بين مختلف الإدارات الحكومية مثل إدارة مفتشية الضرائب وإدارة تحصيل الضرائب حتى يستهل متابعة وضعية المكلفين.
- توفر نظم الأجور التي تكفل حصول موظفي الإدارة الجبائية على أنجور تتناسب مع طبيعة وأبعاد ما يضطلعون به من مسؤوليات، وعلى مكافآت تشجيعية تتطوي على حوافز فعالة. (هاني محمد حسن شنيطة، 2006).

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل مختلف مفاهيم النظرية المرتبطة بالرقمنة والإدارة الجبائية، حيث تبين لنا من خلال المبحث الأول انه لا يوجد مفهوم محدد للرقمنة وهذا بسبب حداثة هذا المفهوم على مستوى الإدارة الجبائية، كما يتم الاعتماد على نظام الرقمنة على مستوى الإدارة الجبائية من اجل تكوين مختلف جوانبها والعمل على القضاء على طرق التقليدية والمشاكل البيروقراطية.

وتعرفنا في المبحث الثاني على الإدارة الجبائية ومختلف التزاماتها ومهامها، وكذا عمليات الإدارة الجبائية ومقومات نجاحها.

الفصل الثاني: الدراسات

السابقة

تمهيد:

تعتبر الدراسات السابقة نقطة بداية لأي بحث علمي ومصدر إلهام الباحث، كون أساس المعرفة العلمية وأن كل بحث علمي ما هو إلا تكملة لما توقف فيه بحث سابق، وبناء عليه اطلعنا على مجموعة من الدراسات السابقة من أجل الإلمام بالموضوع والمقدرة على ضبط الإشكالية.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

➤ **المبحث الأول:** عرض الدراسات السابقة.

➤ **المبحث الثاني:** التعقيب على الدراسات وأوجه الاستفادة منها.

المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة

المطلب الأول: دراسات المتعلقة بالعمليات الإدارية الجبائيةأولاً: دراسات التحصيل الضريبي

➤ دراسة الداودي، الإدارة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية عامة، الجامعة أبي بكر بلقايد تلمسان: الجزائر (2006/2005):

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان التصرف السليم والعقلاني لتحسين التحصيل الضريبي وأداء الضريبة المالية والاقتصادية والاجتماعية، وأداء الإدارة الجبائية وأداء المكلف بالضريبة وكذلك استعراض الأسباب الحقيقية لضعف التحصيل الضريبي في الجزائر وذلك من خلال دراسة تطبيقية للجزائر وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في التحليلي.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه يجب تبسيط الإجراءات الإدارية حيث تستطيع التعامل مع المكلفين بطريقة سليمة وكذلك التقليل من النفقات العمومية التي ليس لها فائدة، والعمل على الرفع من نسبة التحصيل الضريبي ومراجعة التشريع الضريبي وإعادة تسيير تنظيم الضرائب.

➤ دراسة محمد لمين حساب، جمال الدين بكيري، نموذج مقترح لتحسين عملية التحصيل الضريبي بتطبيق منهجية ستة سيغما، دراسة حالة إدارة الضرائب بولاية الأغواط، مجلة الاستراتيجية والتنمية:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد إمكانية تطبيق منهج الإدارة الحديثة، وطبقا لهذا المنهج فقد تم وصف عملية التحصيل الضريبي من خلال مخطط العمليات، وتحديد المشاكل التي تعاني منها وقياسها وتحليلها والتعرف على العوامل التي تؤدي إلى إرضاء المكلفين بالضريبة وذلك بالاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود ضعف كبير في عملية التحصيل الضريبي على مستوى المديريات الضريبية ويعود ذلك إلى عدة أسباب تم التوصل إليها في مرحلة التحليل وحسب تصريحات المسؤولين والإطارات، وإن ضعف التحصيل راجع بالأخص للعلاقة بين المكلف الضريبي والمصالح الضريبية.

➤ دراسة واكواك عبد السلام، فعالية النظام الضريبي في الجزائر، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010 إلى 2012:

هدفت هذه الدراسة لتوضيح مدى فعالية النظام الضريبي في الجزائر وكيف تتم عملية التحصيل، وتوصلت هذه الدراسة إلى بعض النتائج نذكر منها: انه لا يزال نظام ضريبي مختل من خلال اعتماده على الجباية البترولية وسيطرة الضرائب غير المباشرة.

➤ دراسة بن عزوز منير، سمس مريم، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين التحصيل الجبائي ومكافحة التهرب الضريبي، المجلة الوطنية للدراسات العلمية والأكاديمية، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2020:

هدف هذه الدراسة للتعرف على مدى إمكانية اعتبار تبني فكرة الإدارة الإلكترونية في المجال الضريبي أداة فعالة لتحسين التحصيل الجبائي ومنه مكافحة التهرب الضريبي، وقد تم الاعتماد في دراسة الموضوع على

المنهج الوصفي من خلال العمل على وصف العناصر المتعلقة بطبيعة الدراسة، والمنهج التحليلي من خلال تحليل مختلف التطبيقات للإدارة الإلكترونية في القطاع الضريبي في الجزائر .
وتوصلت هذه الدراسة إلى غياب وجود تعريف لإدارة الضريبة الإلكترونية من طرف المشرع الجزائري حيث انه فقط سعى إلى تطبيقها دون العمل على سن قانون يوضحها سواء كان ذلك بالنسبة لموظفي الإدارة الضريبية أو حتى بالنسبة للمكلف بالضريبة، وكذلك غياب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أضف إلى ذلك غياب توسيع التعامل بالتصريحات الإلكترونية.

➤ دراسة محمد علاوة، دراسة تحليلية لقواعد التأسيس والتحصيل الضريبي في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة 2014 / 2015:

هدفه هذه الدراسة إلى تشخيص الإطار النظري للمنظمة الجبائية وعلاقتها بالهيكل الاقتصادي للعولمة والآليات النظرية لإصلاحها، وتوصلت هذه الدراسة إلى بعض النتائج نذكر منها انعدام الوعي الضريبي يعود إلى أسباب متعددة كالنظرة السلبية اتجاه الضريبة أو ثقل عبئ الضريبة، أو ضعف التشريعات الضريبة وحتما يؤدي انعدام الوعي إلى التأثير السلبي على حصيله الضريبة.

ثانيا: دراسات المنازعات الضريبية

➤ كتاب بعنوان "إجراءات المنازعات الضريبية في الجزائر" الدكتور فريجة حسين:

والذي تناول فيه ورکز على منازعات الوعاء الضريبي كما لم يتطرق إلى منازعات التحصيل حيث أن الباحث هنا فصل أكثر في موضوع منازعات الوعاء والإلمام من الناحية القانونية حسب طبيعة الموضوع.

➤ مذكرة ماستر للطالبة ياسمين بنت سي قدور بعنوان "المنازعات الجبائية في إدارة الضرائب دراسة حالة المركز الجوّاري للضرائب" جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، تخصص: العلوم المحاسبية، 2016 / 2017:

تناولت الطالبة في الجانب النظري للمنازعات الإدارية القضائية، وقامت بدراسة الحالة على مستوى المركز الجوّاري للضرائب لعين تادلّس، لكن الملفات التي يتابعها المركز تخص النظام الجزافي الذي يعتمد على ضريبة واحدة.

➤ مذكرة ماجستير القانون العام بعنوان "منازعات الضرائب المباشرة في القانون الجزائري" كلية الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، سنة 2010، من إعداد الطالب عطوي عبد الحكيم:

حيث تتضمن إشكالية هذا البحث امتيازات الإدارة الجبائية في منازعات الضرائب المباشرة، ومن أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة، أن منازعات الضرائب المباشرة على خلاف المنازعات الإدارية وكذلك عدم استقرار النصوص القانونية بموجب قوانين المالية السنوية والتكميلية المتعاقبة، ممّ أثر سلبا على حقوق أطراف العلاقة الضريبية.

➤ مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماجستير في العلوم القانونية والإدارية، على مستوى كلية الحقوق والعلوم السياسية، بجامعة بلحاج لخضر باتنة، 2012، من إعداد طالب بدائية يحيى بعنوان " الإطار القانوني لتسوية النزاع الضريبي في ظل التشريع الجزائري":

حيث تضمنت إشكالية هذا البحث مدى كفاءة الإطار القانوني الذي ينظم ويحكم مادة الضرائب في الجزائر في تسوية النزاع الضريبي، ولدراسة الموضوع ومعالجة الإشكالية تطرق الباحث لكيفية تسوية النزاع أمام الإدارة الضريبية كما أشار إلى الأطراف الأخرى التي وضعها المشروع من لجان الطعن والتسوية القضائية.

➤ مذكرة ماستر في الحقوق بعنوان " النظام القانوني لتسوية النزاع القانوني في الجزائر " كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2014، من إعداد الطالبة العمري زينب:

حيث ركزت الباحثة على أهمية النصوص التي أقرها المشرع الجبائي في مختلف القوانين التي تحكم هذا النوع من المنازعات الإدارية وكيفية تطبيق هذه النصوص ومختلف الإجراءات القانونية عند قيام النزاع الضريبي ومدى أهميتها في تسويته سواء إداريا أو قضائيا.

ثالثا: دراسات الرقابة الضريبية

➤ من إعداد الباحثين إسماعيل بن محمد بن عبد الله نويرة (طالب بجامعة سيدي محمد بن عبد الله - تازة- المغرب)، شيماء بنت حميد بن عبد الله العبوي (طالبة باحثة بجامعة محمد الأول -وجدة- المغرب)

مجلة بعنوان أثر رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية بالمغرب، دراسة وصفية، قاموا بمعالجة الإشكالية التالية: إلى أي حد ستساهم رقمنة النظام الضريبي في تحسين أداء الرقابة الجبائية؟ وتوصلت إلى عدة نتائج نذكر أهمها:

- استراتيجيات رقمنة النظام الضريبي بالمغرب مرتبطة بالأساس بالتحويلات الكونية والمجتمعية التي فرضتها العولمة والانفتاح على السوق الحرة.

- الإدارات الضريبية حققت قفزة نوعية من خلال اعتمادها على الوسائل الرقمية الحديثة.

➤ من اعداد الباحثين أمال حداس ناصر شارفي، (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة لونيبي علي، البليدة 2، الجزائر)، 2022:

مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية بعنوان أثر النظام الجبائي الالكتروني في زيادة فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر -دراسة ميدانية لعينة من المفتشين والمراقبين الجبائين، قاموا بمعالجة الإشكالية التالية: ما مدى تأثير النظام الجبائي الالكتروني على زيادة فعالية أداء الرقابة الجبائية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على النظام الجبائي الالكتروني "جبائتك" في إطار مواصلة شعور العصرية.

➤ دراسة الباحثان بن عمارة منصور وتومي سومية بعنوان: "فعالية الرقابة الجبائية في ظل التوجهات الإستراتيجية لعصرنة الإدارة الجبائية":

هدفت هذه الدراسة إلى تفعيل نظام الرقابة الجبائية من خلال تطبيق والتركيز على وسائل العصرنة التكنولوجية حيث توصلت إلى بعض من النتائج نذكر أهمها:

- ضرورة تطوير تطبيق نظام جبائي معلوماتي على مجال واسع في مختلف الإدارات لتسهيل المعاملات الجبائية.

- تسهيل العمل الرقابي نحو عصرنة القطاع الضريبي ممّ يسهل عمل المراقبين الجبائيين.

➤ جرتلي نجيبة، فعالية الرقابة الجبائية على التحصيل الضريبي، دراسة حالة من مركز الضرائب، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص: محاسبة وتدقيق، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018/2017:

قامت بمعالجة الإشكالية كما يلي: كيف يمكن للرقابة الجبائية أن تؤثر على الحصيلة الضريبية؟ هدفت هذه الدراسة إلى:

- اكتشاف العلاقة بين فعالية الرقابة الجبائية ومساهمتها في التحصيل الضريبي.
- تحديد وتنظيم الوعاء الضريبي.
- وتوصلت إلى بعض من النتائج نذكر أهمها: الإدارة الضريبية تلعب دورا فعالا في تبادل المعلومات والتنسيق والتكامل بين مختلف الإدارة.

➤ أ.د. مغاري عبد الرحمان، د. سبخي بلال:

مجلة بعنوان "دور الإدارة الجبائية في تنمية التحصيل الضريبي عن طريق تفعيل الرقابة الجبائية" حيث قاموا بمعالجة الإشكالية التالية: ما هو دور الإدارة الجبائية في مجال الرقابة الجبائية؟ حيث توصلوا إلى نتائج عدة نذكر منها:

- التعرف على مصالح الرقابة الجبائية ودورها في تحقيق عملية الرقابة.
- وضع مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها تفعيل الرقابة الجبائية في الجزائر.
- القيمة القانونية الثبوتية للتصريح الضريبي في منازعات الوعاء الضريبي.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة برقمة الإدارة الضريبية

أولاً: الدراسات العربية

➤ مقال يتوجي سامية بعنوان:

اطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر 2013، بمجلة معارف قسم العلوم القانونية، العدد 18 جوان 2015 وهدفت هذه المقالة إلى المساهمة الجزائر في رقمنة الخدمة العامة الموجهة للمواطن من خلال تطبيق نموذج الإدارة الالكترونية على مستوى الهيئات الإدارية المحلية والمركزية. ولقد توصلت نتائج هذا المقال إلى:

- تقديم توصيات لضمان نجاح مشروع رقمنة الإدارة والخدمة العامة.
➤ دراسة ميلودة حمدو:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2021/2022. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالعمومية، كذلك التعرف على جودة السلطات الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية.

وقد توصلت إلى النتائج التالية نذكر منها:

- للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية بالرغم من الصعوبات التي تعاني منها الإدارة،
- ساهمت في اختصار الجهد والوقت في استخراج الوثائق للمواطن.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

➤ **Emmanuel kitses Joao jalles génévrierverdier « tax evasion from cvoss-boraud » does digital November 2020 fund**

عنوان هذه الدراسة: التهرب الضريبي من الاحتيال عبر الحدود، وهل الرقمنة تحدث فرقا؟

بحث منشور في دائرة الشؤون المالية، صندوق النقد الدولي، حيث أتى عنوان هذه الدراسة على شكل سؤال وتغطي إجابات نظرية وإحصائية وقد هدفت إلى دراسة الرقمنة الحكومية حجم الإيرادات الضريبية وهذا كله بعد إدخال الرقمنة للإدارة الجبائية،

وقد توصلت إلى أن التهرب الضريبي عبر الحدود وأهميته بالغة وواسع للانتشار.

استخدام الرقمنة في الحد من هذا التهرب تزيد من احتمالية رفع الإيرادات.

➤ **ISMAIL PROF NOURI CHAIMA ELABIOUI THE IMPACT OF THE DIGITIZATION OF THE TAX SYSTEM ON THE PERFORMANCE OF TAX CONTROL IN MORCCO ADESCRIPTIC STUDAY, DECE; BER 2020**

عنوان هذه الدراسة أثر رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية بالمغرب

هدفت هذه الدراسة إلى وصف أثر رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية باعتبار أن الرقمنة

الضريبية وسيلة فعالة لرفع حجم العائدات الإضافية كما اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج:

- الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي لتعريف بالخدمات المقدمة من طرف مصلحة الضرائب.
- ضرورة نشر الوعي والحس الضريبي حتى تتجسد لدى المجتمع مساهمة الضرائب في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- فتح حوار مع المكلفين لمعرفة مدى رضاهم بخدمات مركز الضرائب.

المبحث الثاني: التعقيب على الدراسات وأوجه الاستفادة منها

المطلب الأول: التعقيب على دراسات عمليات الإدارة الضريبية

يتضح من الدراسات السابقة التي تم عرضها أن معظم الدراسات المتعلقة بالتحصيل الضريبي لها نفس الأهمية تقريبا من خلال التركيز على تبيان التصرف السليم والعقلاني لتحسين التحصيل الضريبي ومدى فعالية النظام الضريبي في الجزائر، كذلك مدى إمكانية تبني فكرة الإدارة الإلكترونية في المجال الضريبي ومن بين الدراسات التي اتفقت على ذلك منها (دراسة الداودي، دراسة محمد لمين، دراسة وأكواك عبد السلام، دراسة بن عزوز منير، دراسة محمد علاوة).

أما الدراسات المتعلقة بالنزاع الضريبي لدينا دراسة (عطوى عبد الحكيم، بدايرية يحيى، العمري زينب). ركزوا على امتيازات الإدارة الجبائية في منازعات الضرائب المباشرة وعلى مدى كفاءة الإطار القانوني الذي ينظم ويحكم مادة الضرائب في الجزائر، وعلى أهمية النصوص التي اقرها المشرع الجبائي بينما دراسة (الدكتور فريجة حسين، ياسمين بن سي قدور) هناك اختلاف في الدراستين فصلوا أكثر في موضوع منازعات الوعاء والإلمام من الناحية القانونية حسب طبيعة الموضوع.

أما بالنسبة لدراسات الرقابة الضريبية فان معظمها لها نفس الأهداف والأهمية من خلال معالجة بعض الإشكاليات الخاصة بكل دراسة منها (دراسة إسماعيل بن محمد بن عبد الله نويرة، دراسة أمال حداس ناصر شارفي، دراسة بن عمارة منصور وتومي سومية، دراسة جرتلي نجية، دراسة ا.د. مغاري عبد الرحمان، دراسة د. سبخي بلال)

المطلب الثاني: التعقيب على دراسات الرقمنة

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية لاحظنا التنوع في طرح موضوع الرقمنة حيث اهتمت بعض الدراسات بدور الرقمنة بشكل عام مثل دراسات (ميلود محمد، ودراسة يتوجي سامية) توصلت هذه الدراسات إلى تقديم توصيات لضمان نجاح مشروع رقمنة الإدارة والخدمة العمومية.

أما الدراسات الأجنبية

➤ **ISAMAIL PROF NOURI CHAIMA ELABIOUI THE IMPACT OF THE DIGITIZATION OF THE TAX SYSTEM ON THE PERFORMANCE OF TAX CONTROL IN MORCCO ADESCRIPTIC STUDAY،DECE; BER 2020**

ودراسة

➤ **Emmanuel kitses Joao jallesgenévrierverdier « tax evasion from cvoss-boraud » does digital November 2020 fund**

هذه الدراسات تشبه موضوعنا تقريبا من حيث المضمون فقد اهتموا بجانب أثر الرقمنة على أداء الإدارة الجبائية، كما اتفقوا على اعتبار أن الرقمنة الضريبية وسيلة فعالة لرفع من حجم العائدات وهذا كله بعد إدخال الرقمنة للإدارة الجبائية.

المطلب الثالث: أوجه الاستفادة

من خلال هذه الدراسات السابقة توصلت إلى تكوين صورة مبدئية عن دور الرقمنة في تفعيل عمليات الإدارة الضريبية والاستفادة منها من خلال:

- إثراء الجانب النظري للدراسة وصياغة فرضيات الدراسة.
- الربط بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية.
- المساعدة في الاطلاع على مختلف التجارب دوليا وعربيا وعالميا.
- المساعدة في تحليل وتفسير نتائج الدراسة الحالية.
- المساعدة في تحديد عمليات الإدارة الضريبية أو أبعاد الرقمنة.
- المساعدة في اختيار منهج الدراسة المناسب.
- كما ساهمت مجمل الدراسات السابقة في إعداد أسئلة الاستبيان

الفصل الثالث:

دراسة حالة مديرية

الضرائب لولاية هيلة

تمهيد:

بعد التطرق إلى الفصلين السابقين حيث تناولنا في الفصل الأول: الإطار النظرية لمتغيرات الدراسة والفصل الثاني: الدراسات السابقة. سيتم التطرق في هذا الفصل إلى إسقاط الإطار النظري على أرض الواقع من خلال دراسة ميدانية بمديرية الضرائب لولاية _ميلة_

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

- **المبحث الأول:** تقديم مديرية الضرائب لولاية _ميلة_
- **المبحث الثاني:** الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
- **المبحث الثالث:** عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تقديم مديرية الضرائب لولاية ميله-

تعتمد الإدارة الضريبية عند قيامها بمهامها على بنيات وهيكل إدارية تتجسد في أقسامها وتنظيماتها ممثلة في الهياكل المحلية والهياكل المركزية.

المطلب الأول: مديرية الضرائب لولاية ميله

أولاً: نشأة المديرية الولائية للضرائب بميله

المديرية الولائية للضرائب بميله هي إدارة عمومية غير ممرضة تابعة للمديرية العامة للضرائب، تأسست مديرية الضرائب لولاية ميله بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91-60 المؤرخ في 23 فيفري 1991 المتضمن التنظيم واختصاصات المصالح الخارجية للإدارة الجبائية المعدل والمتمم، وتضم هذه المديرية خمسة (05) مديريات فرعية، بالإضافة إلى 11 متفشية و 09 قابضات وهي:

1. المديرية الفرعية للعمليات الجبائية.
2. المديرية الفرعية للتحصيل.
3. المديرية الفرعية للنزاعات.
4. المديرية الفرعية للرقابة الجبائية.
5. المديرية الفرعية للوسائل.

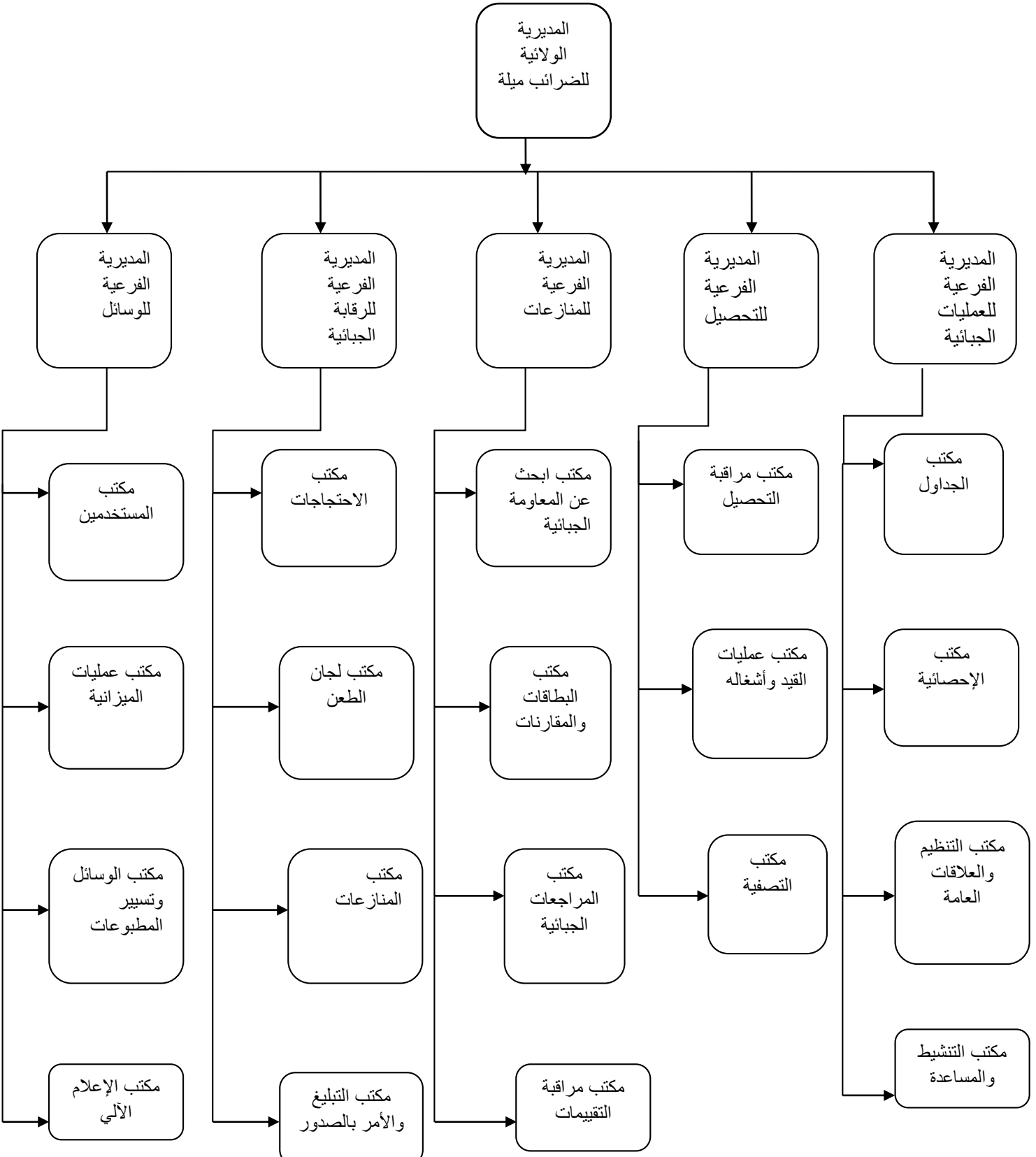
ثانياً: الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية ميله

تمت هيكلة المديرية الولائية للضرائب بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 2006/09/18 والقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2009/02/21 المحدد لتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها مهيكلة على النحو التالي:

- المديرية الولائية للضرائب.
- متفشيات الضرائب.
- قابضات مختصة.
- مراكز الضرائب.
- مراكز جوارية للضرائب.

والهيكل التنظيمي التالي يبين فروع مديرية الضرائب لولاية ميله.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية ميلة.



المصدر: معلومات مقدمة من طرف مديرية الضرائب لولاية ميلة.

المطلب الثاني: مهام المديرية الولائية للضرائب لولاية ميلة

المديرية الولائية للضرائب لولاية ميلة مقسمة إلى خمس (05) مديريات فرعية، ولكل مديرية وظائف ومهام تؤديها بانتظام من أجل نجاح سير العمل، وهي كالتالي:

1. مهام المديرية الفرعية للتحصيل: وتكف بما يلي:

✓ التكفل بالجداول وسندات الإيرادات ومراقبتها ومتابعتها، وكذا التكفل بوضعية تحصيل الضرائب والرسوم والإتاوة،

✓ متابعة العمليات والقيود المحاسبية والمراقبة الدورية لمصالح التحصيل وتنشيط قباضات الضرائب في مجال تنفيذ أعمالها للتطهير وتصفية الحسابات، وكذا التحصيل الجبري للضريبة،

✓ التقسيم الدوري لوضعية التحصيل وتحليل النقائص لاسيما فيما يخص التصفية مع اقتراح تدابير من شأنها أن تحسن الناتج الجبائي،

✓ مراقبة القباضات ومساعدتها قصد تطهير حسابات قباضات الضرائب بغية تصفية الحسابات وتطهيرها. وتتكون هذه المديرية الفرعية من:

أ. مكتب مراقبة التحصيل: ويكلف ب:

✓ دفع نشاطات التحصيل،

✓ المحافظة على مصالح الخزينة بمناسبة الصفقات العقارية الموثقة وعند إرجاع فائض المدفوعات،

✓ إعداد عناصر الجبائية الضرورية لوضع الميزانية وتبليغها للجماعات المحلية وكذا الهيئات المعنية.

ب. مكتب متابعة عمليات القيد وأشغاله: ويكلف بضمان:

✓ متابعة أعمال التأثير والتوقيع على المدفوعات وعلى شهادات الإلغاء من الجداول وسندات الإيرادات المتكفل بها.

✓ المراقبة الدورية لوضعية الصندوق وحركة الحسابات المالية والقيم غير النشطة.

✓ التكفل الفعلي بالأوامر والتوصيات التي يقدمها المحققون في التسيير، بخصوص مهام مراقبتها وتنفيذها.

✓ ضمان إعداد تأشير عمليات القيود عند تسليم المهام بين المحاسبين.

ت. مكتب التصفية: ويكلف ب:

✓ مراقبة التكلف بالجداول العامة وسندات التحصيل أو الإيرادات المتعلقة بمستحقات ومستخرجات الأحكام والقرارات القضائية في مجال الغرامات والعقوبات المالية أو الموارد غير الجبائية.

✓ استلام المنتجات الإحصائية التي يعدها قابضو الضرائب والمصادقة عليها،

✓ مركز حسابات تسيير الخزينة والمستندات الملحقة،

✓ التكفل بجداول القبول في الإرجاء للمبالغ المتعذر تحصيلها وجدول تصفية منتجات الخزينة وسجل الترحيل ومراقبة ذلك.

2. مهام المديرية الفرعية للرقابة الجبائية: وتكلف بـ:

إعداد برامج ومراقبة التقييمات ومتابعة انجازها، وتتكون هذه المديرية الفرعية من أربعة (04) مكاتب تتمثل في:

أ. مكتب البحث من المعلومة الجبائية:و الذي يعمل في شكل فرق ويكلف بـ:

✓ تشكيل فهرس للمصادر المحلية للمعلومات التي تعني بوعاء الضريبة ومراقبتها وكذا تحصيلها.
✓ تنفيذ برامج التدخلات والبحث، وكذا تنفيذ حق الاطلاع وحق الزيادة بالتنسيق مع المصالح والمؤسسات المعنية.

ب. مكتب البطاقات والمقارنات: ويكلف بـ:

✓ تكوين وتسيير مختلف البطاقات الممسوكة.
✓ التكفل ببطاقات التعريف الجبائية للمكلفين بالضريبة.
✓ مراقبة واستغلال المصالح المعنية لمعطيات المقارنة وإعداد وضعيات إحصائية وحواصل دورية لتقييم نشاطات المكتب.

ت. مكتب مراجعة الجبائية: الذي يعمل في شكل فرق ويكلف بضمان مايلي:

✓ متابعة تنفيذ برامج المراقبة والمراجعة،
✓ تسجيل المكلفون بالضريبة في مختلف برامج المراقبة،
✓ إعداد الوضعيات الإحصائية والتقارير الدورية.

ث. مكتب مراقبة التقييمات: يعمل في شكل فرق ويكلف بـ:

✓ استلام واستغلال عقود نقل الملكية بالمقابل أو مجانا.
✓ المشاركة في استغلال التعيين للمعايير (التنطبق).

3. مهام المديرية الفرعية المنازعات:

✓ معالجة الاحتجاجات المقدمة برسم المرحتين الإداريتين للطعن النزاعي أو المرحلة الاعفائية وتبليغ القرارات المتخذة وأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات الممنوحة،
✓ معالجة طلبات الاسترجاع والدفع المسبق للرسم على القيمة المضافة،
✓ تشكيل ملفات إيداع التنظيمات أو طعون الاستئناف والدفع أمام هيئات القضائية المختصة عن مصالح الإدارية الجبائية.

وتتكون هذه المديرية من أربعة (04) مكاتب:

أ. مكتب الاحتجاجات: ويكلف بـ:

✓ استلام ودراسة الطعون الهادفة سواء الر إرجاع الحقوق وإلغاء القرارات الملاحقة أو إلى المطالبة بأشياء محجوزة،

✓ استلام ودراسة الطلبات المتعلقة باسترجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة.

ب. مكتب لجنة الطعن: ويكلف ب:

✓ دراسة الاحتياجات أو الطلبات التي يقدمها المكلفون بالضريبة وتقديمها للجان المصالح والطعن النزاعي أو الاعفائي المختصة.

✓ تلقي الطلبات التي يقدم بها قابضو الضرائب الرامية إلى التصريح بعدم إمكانية التحصيل أو إخلاء المسؤولية أو إرجاع دفع أقساط ضريبة أو رسوم أو حقوق غير قابلة للتحصيل وعرضها على لجنة الطعن الاعفائي المختصة.

ت. مكتب المنازعات القضائية: ويكلف ب:

✓ إعداد وتكوين ملفات إيداع الشكاوى لدى الهيئات القضائية الجزائرية المختصة.

✓ الدفع أمام الهيئات القضائية المختصة على مصالح الإدارات الجبائية عند الاحتجاج على فرض الضريبة.

ث. مكتب التبليغ والأمر بالصرف: ويكلف ب:

✓ تبليغ المكلفين بالضريبة والمصالح المعنية بالقرارات المتخذة برسم مختلفة أصناف الطعن.

✓ الأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات الممنوحة مع إعداد الشهادات الخاصة بذلك.

4. مهام المديرية الفرعية للوسائل: وتكلف ب:

✓ تسيير المستخدمين والميزانية والوسائل المنقولة للمديرية الولائية للضرائب.

✓ السهر على تنفيذ البرامج المعلوماتية وتنسيقها، وكذا السهر على إبقاء المنشأة التحتية والتطبيقات المعلوماتية في حالة تشغيل.

وتتكون هذه المديرية الفرعية من أربعة (04) مكاتب:

أ. مكتب المستخدمين والتكوين: ويكلف ب:

✓ السهر على احترام التشريع والتنظيم الساريين المفعول في مجال تسيير الموارد البشرية والتكوين،

✓ انجاز أماكن ضبط التعداد وترشيد مناصب العمل التي يشرع فيها بالاتصال مع الهياكل المعنية في المديرية الجهوية.

ب. مكتب عمليات الميزانية: ويكلف ب:

✓ القيام في حدود صلاحياته بتنفيذ عمليات الميزانية،

✓ تحرير أمر بصرف ملفات استرداد الرسم على القيمة المضافة، وذلك في حدود الاختصاص المخول به،

✓ تحرير أمر بصرف فواتر المدفوعات الناتجة عن استعمار شهادات الإلغاء الصادرة بخصوص الضرائب محل النزاع الموجود في حدود اختصاص المديرية الولائية للضرائب،

✓ الإعداد السنوي للحساب الإداري للمديرية.

ت. مكتب الوسائل وتسيير المطبوعات والأرشيف: وتكلف ب:

✓ تسيير الوسائل المنقولة وكذا مخزن وأرشيف كل المصالح التابعة للمديرية الولائية للضرائب،

✓ تنفيذ تدابير المشروع فيها من اجل ضمان امن المستخدمين والهياكل والعتاد والتجهيزات مع إعداد تقارير دورية عن ذلك.

ث. مكتب الإعلام الآلي:

✓ التنسيق في مجال الإعلام الآلي بين المصالح على الصعيدين المحلي والجهوي،

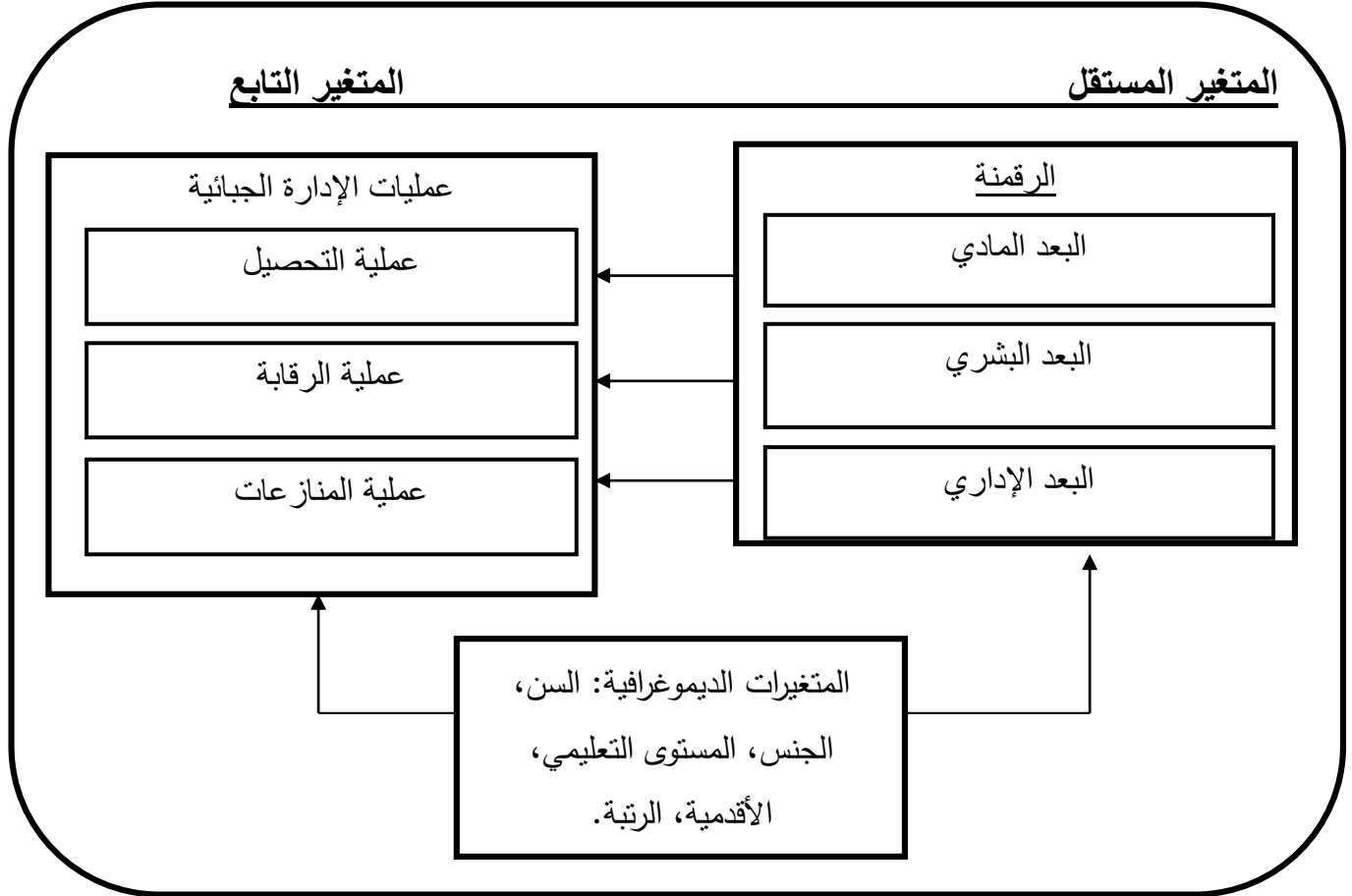
✓ المحافظة على شغل للمنشأة التحتية التكنولوجية ومورده.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

المطلب الأول: نموذج الدراسة الافتراضي

بناء على مضمون الدراسة وأهدافها وفرضياتها وبالاعتماد على الدراسات السابقة التي تناولت إدارة المعرفة، تم تصميم نموذج افتراضي للدراسة يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة

الشكل رقم (02): نموذج الدراسة الافتراضي لعلاقة بين متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

يربط هذا النموذج بين الرقمنة كمتغير مستقل والعمليات الجبائية كمتغير تابع ويندرج ضمن المتغير المستقل مجموعة من الأبعاد (البعد المادي والبعد البشري والبعد الإداري)، بحيث تم دراسة علاقتها بالمتغير التابع ضمن العمليات الجبائية (الرقابة، المنازعات، التحصيل).

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة

سننظر من خلال هذا المطلب إلى بيان الأداة الرئيسية التي من خلالها جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث، كما سننظر أيضا إلى توضيح أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات وسنختبر أيضا صدق وثبات أداة الدراسة.

أولا: الأداة الرئيسية لجمع بيانات الدراسة الميدانية

ونعني بأداة جمع البيانات الوسيلة التي يقوم من خلالها الباحث بجمع البيانات الضرورية لبحثه و نظرا للطبيعة الموضوع والمنهج المتبع في الدراسة، وبناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها والوقت المسموح به والإمكانات المتاحة، ارتأينا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة هي (الاستمارة)، ويقصد بالاستمارة (الاستبيان) مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يقوم المبحوث بالإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث العلمي وعليه فقد تم تصميم أداة الدراسة على شكل استبيان ليم توجيهه إلى الموظفين العاملين في مديرية الضرائب - ميلة - للوقوف على أثر الرقمنة على مستوى مديرية الضرائب.

ولقد تمت بدء وتطوير الاستمارة بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة وعلى ضوء المراجعة الشاملة للدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، كما تم الاستعانة بأراء بعض موظفين الضرائب، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى محورين بالشكل التالي:

➤ **المحور الأول:** يتكون من البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة ويحتوي على (5) أسئلة تمثلت في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية بالإضافة إلى الرتبة أو الوظيفة.

➤ **المحور الثاني:** يتناول آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه الرقمنة وعمليات الإدارة الضريبية ويتكون من 32 عبارة مقسمة إلى ثلاث أبعاد وثلاث عمليات وهي:

- البعد البشري (5) عبارات.
- البعد الإداري (5) عبارات.
- البعد المادي (5) عبارات.
- عملية التحصيل (6) عبارات.
- عملية الرقابة (6) عبارات.
- عملية المنازعات (5) عبارات.

ثانيا: اختيار مقياس أداة الدراسة

لقد تم اختيار مقياس ليكارت likertscole الخماسي كمقياس الأداة الدراسة، والسبب في ذلك يرجع إلى أنه من أكثر المقاييس استخداما لقياس آراء المبحوثين ولسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي، كما يوضحه الجدول رقم (2):

الجدول رقم (1): مقياس الإجابة على الفقرات

التصنيف (الرأي)	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
القيمة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطلبة.

ومن أجل تحديد فترة مقياس ليكرت الخماسي الحدود الدنيا والعليا المستخدمة في الدراسة تم حساب المدى وهو الفرق بين أعلى وأقل درجة بالمقياس ($5-1=4$)، ثم تم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول فترة أي ($4/5=0.8$)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل في المقياس (وهو الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى، وهكذا يتم إضافة طول الفترة (0.8)، للحد الأعلى للفترة السابقة للحصول على الحد الأعلى للفترة الموالية، والجدول رقم (3) يوضح أطول الفترات كما يلي:

الجدول رقم (2): أطوال فترات المقياس

التصنيف (الرأي)	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
الفترة	(1.8-1)	(1.8-2.6)	(2.6-3.4)	(3.4-4.2)	4.2-5.0
مستوى القبول	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسط	مرتفعة	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطلبة.

ثالثا: اختيار بيانات الدراسة:

من أجل اختبار صدق وثبات بيانات الدراسة تم استخدام مجموعة الاختبارات التالية:

- معامل الارتباط بيرسون: استخدم هذا المعامل المعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).
- اختبار ألفا كروياج: وذلك لقياس ثبات فقرات أداة الدراسة (الاستبيان).

رابعا: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

تختلف أساليب التحليل الإحصائي، من حيث شمولها وعمقها وتعقيدها باختلاف الهدف من إجراءها، ومن أجل الوصول إلى مؤشرات معتمدة ذات دلالات ومعنى تدعم موضوع الدراسة وتحقق أهدافها وفرضياتها، فقد تم فحص البيانات ثم تفرغها وتبويبها، وجدولتها ليسهل التعامل معها، ومعالجة البيانات لغرض اختبار فرضيات الدراسة، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الذي يرمز له spss27 " وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات المتوسطة الحسابية والانحرافات المعيارية ... الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معدلات الارتباط، والتباين الأحادي، وذلك لتحليل بيانات الاستمارة والحصول على مخرجات لجميع فقراتها ومعرفة مدى

موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات ومحاور الاستبيان المختلفة، وللإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

➤ **التكرارات والنسب المئوية:** تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابة أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستمارة.

➤ **المتوسط الحسابي:** ويعتبر المتوسط الحسابي المقياس الأوسع استخداما من مقاييس النزعة المركزية وقد استخدم لمعرفة أين تتمركز إجابات أفراد العينة ومدى أهميتها بالنسبة لهم.

➤ **الانحراف المعياري:** وهو مقياس من مقاييس التشتت ويستخدم لقياس ومعرفة مدى انحراف وتشتت إجابات الأفراد العينة لكل عبارة من العبارات عن متوسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرة أو فقرات معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفضا.

➤ **تحليل الانحدار البسيط:** لاختبار الفرضية الرئيسية الموضوعية للدراسة.

➤ **تحليل الانحدار المتعدد:** لاختبار الفرضيات الفرعية الموضوعية للدراسة.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق أداة الدراسة

بعد التأكد من صدق الظاهري لأداة الدراسة، قمنا بالتأكد من الاتساق الداخلي والذي نقصد به مدى ارتباط كل من المتغير المستقل (الرقمنة) والمتغير التابع (عمليات الإدارة الجبائية) الاستبيان من المحور الذي تنتمي إليه الفقرة حيث تم حساب معامل الارتباط وذلك لمعرفة درجة الارتباط بين المتغيرين، كما هو موضح من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3): معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد الإداري

العبارة 05	العبارة 04	العبارة 03	العبارة 02	العبارة 01	
,515**	,579**	,739**	,743**	,768**	البعد الأول (البعد الإداري)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss27 (مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$)

بين الجدول رقم (03) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الإداري والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح من خلاله أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.515 و 0.768 وجميع العبارات دالة عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المحور الأول لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (4): معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد المادي

العبارة 05	العبارة 04	العبارة 03	العبارة 02	العبارة 01	البعد الأول (البعد المادي)
,407**	,799**	,737**	,720**	,684**	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss27 (مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$)

بين الجدول رقم (04) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد المادي والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح من خلاله أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.407 و 0.799 وجميع العبارات دالة عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المحور الثاني لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (5): معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد البشري

العبارة 05	العبارة 04	العبارة 03	العبارة 02	العبارة 01	البعد الأول (البعد البشري)
,760**	,812**	,744**	,739**	,682**	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss27 (مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$)

بين الجدول رقم (5) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد البشري والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح من خلاله أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.682 و 0.812 وجميع العبارات دالة عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المحور الثالث لما وضع لقياسه.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستمارة أن تعطي هذه الاستمارة نفس النتيجة فيها لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى إن ثبات الاستمارة يعني استقرار نتائجها و عدم تغيرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد عينة المبحوثة عدة مرات وخلال فترة زمنية معينة. وقد تم تحقق من ثبات استمارة من خلال استعمال طريقة معامل ألفا كرونباخ، حيث كلما كان هذا المعامل يساوي 0,67 فأكبر كلما دل ذلك على الثبات (انظر الملحق رقم (2))، وقد أسفرت قيمة معامل الثبات لأداة الدراسة في النتائج التي يلخصها الجدول رقم (3) أدناه .

الجدول رقم (6): قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات

اسم المتغير	العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
الرقمنة	من 1 إلى 5	0.690
	من 6 إلى 10	0.703
	من 11 إلى 15	0.799
العمليات الجبائية	من 16 إلى 32	0.921

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss27.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مقبولة وتكون (0.67)، حيث نجد أن قيمة معامل الثبات للمتغير المستقل (الرقمنة) قد بلغت للأبعاد الثلاثة على التوالي: (0.690)(0.703)(0.799) في حين قدرت قيمة معامل الثبات للمتغير التابع (العمليات الجبائية) قد بلغت (0.921) وهي قيمة الثبات المرتفعة كما أنها أعلى بكثير من نسبة القبول، وهو ما يشير إلى صدق النتائج التي تفسر عنها هذه الدراسة .

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى المتغير المستقل (الرقمنة) والمتغير التابع (عمليات الإدارة الجبائية) وفي ضوء هذه المتغيرات سيتم التطرق ضمن هذا المبحث إلى وصف خصائص عينة الدراسة وتحليل البيانات التي تم التوصل إليها من خلال البرنامج الإحصائي (spss27) وفي الأخير سيتم اختبار الفرضيات والنتائج المتحصل عليها.

المطلب الأول: وصف خصائص وسمات عينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الشخصية للأفراد العاملين بمديرية الضرائب ميلة_ والمتمثلة في (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الرتبة)، وعليه يتم ضمن هذا المطلب وصف عينة الدراسة من خلال المعلومات الواردة في المحور الأول من الاستمارة ونتائج spss27 اعتمادا على الجداول للتكرارات والنسب المئوية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (7): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الجنس	التكرار	% النسبة المئوية
ذكر	17	35.4%
أنثى	31	64.6%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS27

من خلال المعطيات الواردة في الجدول يتضح لنا أن نسبته 35.4% من عينة الدراسة هم فئة الذكور بمجموع 17 موظف وأن نسبته 46.6% من عينة الدراسة هم فئة الإناث بمجموع 31 موظفات وعليه نستدل إلى أن أكثر من نصف الموظفين العاملين في مديرية الضرائب لولاية ميلة هم فئة الإناث وهو ما يعكس الطابع الأنثوي الذي غلب على أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (8): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن

السن	التكرار	% النسبة المئوية
من 31 سنة إلى 40	21	43.8%
من 41 إلى 50 سنة	17	35.4%
أكبر من 50 سنة	10	20.8%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss27

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 21 من أفراد عينة الدراسة والذين تتراوح أعمارهم بين 31 سنة و40 سنة يمثلون نسبة 43.8% من إجمالي العينة المبحوثة، لتليها ما نسبته 35.4% من أفراد العينة أعمارهم تتراوح ما بين 41 سنة إلى 40 سنة ثم تليها فئة أكبر من 50 سنة بنسبة 20.8% وهذا يدل على أن مديرية الضرائب يولي اهتمامه بالفئة الشبابية في شغل المناصب لأن لديهم القدرة على تحمل ضغوط ومصاعب العمل.

الجدول رقم (9): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
25.0%	12	ثانوي
56.3%	27	ليسانس
6.3%	3	ماستر
10.4%	5	ماجستير
2.1%	1	مهندس
100%	48	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS27

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن 27 فرد من مجموع أفراد العينة المبحوثة والذين يمثلون نسبة 56.3% هم منحة شهادة ليسانس، وبذلك تكون هذه الفئة ذات النسبة الأكبر من بين مستويات التحصيل العلمي لأفراد عينة الدراسة، كما أن مستوى الثانوي مثلوا نسبة 25% من إجمالي العينة بما يعادل 12 فرد وأما ما نسبته 10.4% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير بمعدل 5 افراد، بينما شكلت ما نسبته 6.3% ممن إجمالي عينة الدراسة ذات المستوى ماستر بمجموع 3 أفراد، وبالتالي نستدل إلى أن أكثر من 56.3% من الموظفين العاملين في مديرية الضرائب محل الدراسة يتمتعون بمستوى علمي وتكويني عالي وهذا مؤشر مؤشر ايجابي يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعطي أهمية للمستوى العلمي بسبب طبيعة العمل، لأن مناصب العمل الإداري فيها يقتضي ذلك.

الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرار	%النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	10	20.8%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	7	14.6%
من 11 إلى 15 سنة	13	27.1%
أكثر من 15 سنة	18	37.5%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss27

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 37.5% من أفراد عينة الدراسة هم من لديهم أقدمية أكثر من 15 سنة أي بمجموع 18 فرد، وهي تمثل الأكبر ضمن فئات عينة الدراسة تليها الأقدمية من 11 إلى 15 سنة والتي تمثل نسبة 27.1% من مجموع العينة المبحوثة ما يعادل 13 فرد، لتتدرج بعد ذلك الفئتين الباقيتين بنسب مئوية متقاربة جدا، حيث أن نسبة 20.8% والذين يمثلون 10 أفراد بلغت عدد السنوات الأقدمية اقل من 5 سنوات، وأن نسبة 14.6% من أفراد العينة بلغت عدد سنوات الأقدمية لديهم من 5 إلى 10 سنوات بمجموع 7 أفراد.

الجدول رقم (11): توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة المئوية%
مدير فرعي	1	2.1%
رئيس مكتب	10	20.8%
رئيس مصلحة	1	2.1%
موظف	36	75.0%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss27

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 36 من أفراد العينة المبحوثة وبنسبة 75% من إجمالي العينة يندرجون تحت المسمى موظف، وهي تمثل النسبة الكبرى ضمن فئات عينة الدراسة، تليها فئة رئيس مكتب بنسبة قدرت ب 20.8% من مجموع أفراد العينة تأتي بعدها الفئتين مدير فرعي ورئيس مصلحة بالتساوي بنسبة 2.1% بمجموع فرد واحد 1، وعليه نستدل أن أكثر أفراد عينة الدراسة الذين تم استجوابهم لهم علاقة مباشرة بإدارة الضرائب.

المطلب الثاني: تحليل فقرات أداة الدراسة

أولاً: نتائج تحليل المتغير المستقل (الرقمنة)

تم قياس المتغير المستقل الرقمنة من خلال ثلاثة أبعاد تمثلت في (البعد الإداري، البعد المادي، البعد البشري)، وتظهر نتائج المتحصل عليها في الجداول التالية:

الجدول رقم (12): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الإداري مرتبة حسب متوسطات المرافقة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية النسبية	مستوى القبول
1	ترى أن التشريعات الضريبية تتماشى مع تطلعات الدولة نحو التحول الرقمي في الإدارة الضريبية	3.52	0.967	3	مرتفعة
2	يتم التنسيق بين المصالح الضريبية بشكل إلكتروني	3.13	1.265	5	متوسط
3	ترى أن الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب يتلائم مع تطبيق الرقمنة	3.40	1.047	4	مرتفعة
4	ترى أن تطبيق الرقمنة يعمل نحو تحقيق أهداف الإدارة الضريبية	4.12	1.104	1	مرتفعة
5	تعمل الإدارة الضريبية على تحيين الإجراءات الإدارية التي تتناسب مع الرقمنة	3.85	0.967	2	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss27

نلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمحور البعد الإداري تراوحت بين 3.13 و 4.12 وهي تتراوح بذلك بين الاتجاه المرتفع، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1.265 و 1.104 وهي تشير بذلك إلى عدم وجود تشتت كبير في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية وقد سجلت العبارة المسماة

ب "تري أن تطبيق الرقمنة تعمل نحو تحقيق أهداف الإدارة الضريبية بأعلى متوسط حسابي باتجاه مرتفع مما يدل على أن العبارة الأكثر توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة، في حين سجلت العبارة المسماة بـ " يتم التنسيق بين المصالح الضريبية بشكل إلكتروني.

أدنى متوسط حسابي مما يدل على أن العبارة الأكثر توافقاً مع وجهات نظر أفراد العينة.

الجدول رقم (13): استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد المادي حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية النسبة	مستوى القبول
6	تتوفر الوسائل الالكترونية في مديرية الضرائب للتواصل الفعال	2.96	1.051	4	متوسط
7	تتجه مديرية الضرائب نحو اعتماد الأرشيف الالكتروني	2.79	1.129	3	متوسط
8	تتيح الوسائل الرقمية تحقيق السرعة في الحصول على المعلومات الضريبية	3.79	1.184	1	مرتفعة
9	تري أن الانترنت المتاحة لدى مديرية الضرائب تساعدك على التعامل الجيد مع الوسائل الرقمية	2.79	1.383	3	متوسط
10	يتميز الموقع الالكتروني جبايتك بسهولة الولوج إليه	3.58	1.028	2	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss27

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمحور البعد المادي كانت تتراوح بين قيمة 2.79 و 3.79 وهي تتراوح بذلك بين الإتجاه المرتفع وكانت أغلبية الإنحرافات المعيارية 1، وهي تشير بذلك إلى عدم وجود تشتت كبير في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية وسجلت العبارتين 6 و 10 أقل إنحراف معياري بقيمة 1.028 و 1.051 مما يدل على أنهما العبارتين الأكثر إتفاقاً عليهما بين أفراد العينة.

الجدول رقم (14): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد البشري حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الأهمية	مستوى القيمة
11	تري أن موظفي مديرية الضرائب مؤهلين لتطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية	3.29	1.202	3	متوسط

مرتفعة	1	1.011	4.00	أن الموظفين يرغبون في التعامل بالوسائل الرقمية مقارنة بالوسائل التقليدية	12
متوسط	4	1.139	3.02	تتبنى الإدارة الضريبية برامج تدريب الموظفين بشكل مستمر على استخدام الوسائل الالكترونية	13
متوسط	5	1.151	2.69	يتوفر لدى الإدارة الضريبية العدد الكافي من التقنيين لمراقبة الموظفين نحو الاندماج في الرقمنة	14
مرتفعة	2	1.029	3.56	يعمل الموظفين على توجيه ونصح المكلفين عند استخدامهم للرقمنة	15

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS27

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمحور البعد البشري كانت تتراوح بين قيمة 2.69 و 4.00 وهي تتراوح بذلك بين الإتجاهات متوسط ومرتفع وكانت أغلبية الإنحرافات المعيارية 1، وهي تشير بذلك إلى عدم وجود تشتت كبير في آراء أفراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية وسجلت العبارتين 12 و 14 أقل إنحراف معياري بقيمة 1.011 و 1.151 مما يدل على أنهما العبارتين الأكثر إتفاقا عليهما بين أفراد العينة.

ثانيا: نتائج تحليل المتغير التابع (عمليات الإدارة الجبائية)

الجدول رقم (15): استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات عمليات الإدارة الجبائية مرتبة حسب درجة

الموافقة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول	المحور
16	ترى أن الرقمنة تمكن الإدارة بتحسين حصيلتها الضريبية	4.12	1.044	6	مرتفعة	
17	العوائد الضريبية بالوسائل الالكترونية أفضل من الأنظمة التقليدية	3.88	1.142	11	مرتفعة	
18	ترى أن الرقمنة تساهم في التحصيل الضريبي في الآجال المحددة	4.02	1.120	8	مرتفعة	

عمليات التحصيل الضريبي	مرتفعة	7	0.944	4.04	19 ترى أن الرقمنة تقلل من مشاكل التحصيل بين المكلف والإدارة الضريبية
	مرتفعة	15	1.265	3.63	20 ترى أن الرقمنة تعمل على تخفيض تكاليف التحصيل الضريبي
	مرتفعة	2	0.803	4.31	21 ترى أن الرقمنة تساعد الإدارة على تقديم معلومات دقيقة حول قيمة الحصيلة الضريبية
عمليات الرقابة الضريبية	مرتفعة	17	1.031	3.50	22 ترى أن الإدارة الضريبية تعمل على تطوير البنية التحتية لمصالحها باقتناء أحسن البرمجيات المستعملة في الرقابة الضريبية
	مرتفعة	9	1.031	3.96	23 ترى أن الرقمنة تهدف إلى تحقيق الشفافية و تحسين جودة الرقابة الضريبية
	مرتفعة	4	0.922	4.21	24 ترى أن الرقمنة تساعد في الحد من التهرب الضريبي
	متوسط	5	0.891	4.19	25 ترى أن الرقمنة تساعد الإدارة في ممارسة عملية التدقيق الضريبي
	متوسط	3	0.863	4.25	26 تعمل الرقمنة على سرعة تبادل المعلومات بين مختلف المصالح الإدارة الضريبية لفعالية أكثر في الرقابة الضريبية
	متوسط	1	0.565	4.35	27 تعمل الرقمنة على تتبع أفضل لمعلومات المكلفين بالضريبة
	متوسط	13	0.863	3.75	28 ترى أن الرقمنة تحد من انحراف التشريع الضريبي عن القواعد الدستورية المنظمة للمسائل الضريبية
	متوسط	12	0.994	3.77	29 ترى أن الرقمنة تقلل من مشاكل النزاع الضريبي بين الإدارة والمكلف بالضريبة

عمليات المنازعات الضريبية	متوسط	14	1.206	3.69	ترى أن الرقمنة تقلل من تعسف أعوان الإدارة الضريبية في استخدام السلطات الممنوحة لهم	30
	متوسط	16	1.048	3.58	ترى أن الرقمنة تعمل على تقليل التوجه نحو حل المنازعات لدى الجهات القضائية	31
	متوسط	10	0.861	3.94	ترى أن الرقمنة تعمل على معالجة المنازعات الضريبية في الآجال المحددة لها	32

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS27

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمحور لعبارات عمليات الإدارة الجبائية بين قيمة 3.50 و 4.31 وهي تتراوح بذلك بين الإتجاه المرتفع وكانت أغلبية الإنحرافات المعيارية 1، وكانت الانحرافات المعيارية بين 0.803 و 1.265 وسجلت العبارتين 21 و 32 أقل إنحراف معياري بقيمة 0.803 و 0.861 في حين سجلت العبارة 20 أكبر إنحراف معياري قدر بـ 1.265 مما يدل على أنها العبارة الأكثر إتفاقا عليها بين أفراد العينة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

سنتناول في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة وذلك باستخدام نموذج الانحدار المتعدد

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد الرقمنة على عمليات الإدارة الجبائية

المتغير	B	t	Sig.	F	R	R ²
الثابت	2,088	4,452	0,000	7.809	0.589	0.347
البعد الإداري	0,169	1,365	0,179			
البعد المادي	-0,045	-0,374	0,710			
البعد البشري	0,421	3,835	0,000			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS27

(مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$)

من خلال الجدول رقم (16) تم الاعتماد على المعادلة التالية

$$Y = 2.088 + 0.169 \text{ بعد إداري} - 0.045 \text{ بعد مادي} + 0.421 \text{ بعد بشري}$$

التي يمكن من خلالها اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة وذلك كالآتي:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الإداري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ حيث ان:

✓ H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الإداري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$

✓ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الإداري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد (بالاعتماد على الدراسات السابقة)، وذلك لتحديد ما إذا كان للبعد الإداري للرقمنة أثر على عمليات الإدارة الجبائية ام لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS27.

التعليق:

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الوارد في الجدول رقم (16) أعلاه ما يلي:

انه لا يوجد تأثير للبعد الإداري للرقمنة في المتغير التابع عمليات الإدارة الجبائية، استنادا إلى قيمة (T=1,365) وتشير قيمة Beta إلى تغيير وحدة واحدة من البعد الإداري يؤدي إلى التغيير في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية ب (16,9%)، كما ان مستوى الدلالة الإحصائية (SIG=0,179) وهي اكبر من مستوى الدلالة المعتمد $0.05 \leq \alpha$ مما يقتضي رفض الفرضية البديلة H1 التي نصت على انه: يوجد اثر دلالة إحصائية للبعد الإداري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ و قبول الفرضية الصفرية H0 القائلة بأنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الإداري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد المادي للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ حيث ان:

✓ H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد المادي للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$

✓ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد المادي للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

التعليق:

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الوارد في الجدول رقم (16) أعلاه ما يلي:

أنه لا يوجد تأثير للبعد المادي للرقمنة في المتغير التابع عمليات الإدارة الجبائية، استنادا إلى قيمة (T=-0,374)، وتشير قيمة Beta إلى تغيير وحدة واحدة من البعد المادي يؤدي إلى التغيير بـ (4,5%)، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية (SIG=0,710) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد $\alpha \leq 0.05$ مما يقتضي رفض الفرضية البديلة H1 التي نصت على أنه: يوجد أثر دلالة إحصائية للبعد المادي للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وقبول الفرضية الصفرية H0 القائلة بأنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد المادي للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البشري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ حيث ان:

✓ H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البشري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

✓ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البشري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

التعليق:

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الوارد في الجدول رقم (16) أعلاه ما يلي:

أنه يوجد تأثير للبعد البشري للرقمنة في المتغير التابع عمليات الإدارة الجبائية، استنادا إلى قيمة (T=3,835)، وتشير قيمة Beta إلى تغيير وحدة واحدة من البعد البشري يؤدي إلى التغيير في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية بـ (42,1%)، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية (SIG=0,00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد $\alpha \leq 0.05$ توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين البعد البشري و عمليات الإدارة الجبائية.

مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H0 التي نصت على أنه: لا يوجد أثر دلالة إحصائية للبعد البشري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وقبول الفرضية البديلة H1 القائلة بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البشري للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الرقمنة على عمليات الإدارة الجبائية

المتغير	B	T	SIG	F	R	R ²
الثابت	2,089	4.387	0.000	15.796	0.506	0.256
الرقمنة	0,553	3.947	0.000			

(مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$) المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS27

من خلال الجدول رقم (17) تم الاعتماد على المعادلة التالية

$$Y = \alpha + 0.553_{\text{الرقمنة}}$$

التي يمكن من خلالها اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة وذلك كالآتي:

اختبار الفرضية الرئيسية:

- القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ حيث ان:

✓ H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية بمديرية الضرائب ميله.

✓ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية بمديرية الضرائب ميله.

✓ التعليق:

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الوارد في الجدول رقم (17) أعلاه ما يلي:

- انه يوجد تأثير للمتغير المستقل (الرقمنة) في المتغير التابع (عمليات الإدارة الضريبية) إستنادا إلى قيمة T المحسوبة (T= 4.387) حيث بلغت قيمة $R^2 = 0.256$ وتشير قيمة BETA إلى التغير في وحدة واحدة من المتغير المستقل (الرقمنة) تؤدي إلى التغير في عمليات الإدارة الجبائية بـ (55.3%) كما أن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha \leq 0.05$) ، توجد علاقة موجبة طردية ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الرقمنة وعمليات الإدارة الضريبية، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H0 التي نصت على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وقبول الفرضية البديلة H1 القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$).

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل دراسة واقع الرقمنة و أثرها على تفعيل عمليات الإدارة الجبائية بمديرية الضرائب بولاية -ميلة-، حيث تناولنا في المبحث الأول تقديم عام لمديرية الضرائب لولاية -ميلة- ، أما المبحث الثاني فكان تقديم لإجراءات المنهجية للدراسة ،كما تم في المبحث الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال توضيح النتائج المتحصل عليها في تحليل عبارات الاستبيان لتحديد درجة الموافقة عليها للوقوف على اثر أبعاد الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة (البعد الإداري، البعد المادي، البعد البشري) .

خاتمة

خاتمة:

تعتبر الرقمنة من أهم المواضيع الحديثة التي أثارت اهتمام الحكومات مطلباً رئيسياً، حيث سارعت مختلف الحكومات إلى تبني تحولات الرقمية، سعياً إلى زيادة مستويات كفاءة وفعالية إدارتها، وعلى رأسها الإدارة الجبائية. حيث مكنت هذه التحولات الرقمية الإدارة الجبائية من تفعيل عملياتها من خلال التنسيق بين المصالح الضريبية بشكل إلكتروني.

ولهذا فمن خلال دراستنا النظرية والتطبيقية توصلنا إلى مجموعة من النتائج الخاصة بالدراسة النظرية ونتائج خاصة بالدراسة التطبيقية، وكذلك كتقديم مجموعة من الاقتراحات وتم استعراضها كالآتي:

1) نتائج الدراسة النظرية:

تتمثل في:

✓ تعبر رقمنة الإدارة الجبائية عن الاستغناء بشكل كبير على مختلف تعاملات الورقية والاعتماد على نظام معلومات جبائي يقوم بأداء مختلف الوظائف والأعمال الجبائية بشكل آني.

✓ تكتسي رقمنة الإدارة الجبائية أهمية كبيرة من خلال الدقة والموضوعية في إنجاز مختلف العمليات داخل الإدارة الجبائية.

✓ تعمل رقمنة الإدارة الجبائية على إحلال الشفافية والقضاء على المحسوبية وتحقيق السرعة المطلوبة لانجاز الأعمال الجبائية.

2) نتائج الدراسة التطبيقية:

من خلال نتائج الدراسة النظرية ومقارنة بالدراسة التطبيقية توصلنا إلى مجموعة من النتائج تتمثل في:

✓ استخدام رقمنة الإدارة الجبائية بمركز الضرائب بميلة يؤدي إلى تعزيز الثقة بين المكلف بالضريبة والإدارة الضريبية

✓ تساعد رقمنة الإدارة الجبائية بمركز الضرائب ميلة على اختصار الوقت، والتقليل من الجهد والتكاليف الخاصة بالإدارة الجبائية، بالإضافة إلى تخفيض الضغط والأعباء على موظفيها.

✓ استخدام الإدارة الجبائية بمركز الضرائب بميلة لعملية الرقمنة يؤدي إلى محاربة فرص ممارسة الفساد المالي والإداري.

✓ وجود أثر لإستخدام الرقمنة على مستوى مديرية الضرائب لولاية ميلة على تفعيل العمليات الضريبية المتمثلة في الرقابة الجبائية، التحصيل الجبائي، المنازعات الجبائية.

3) التوصيات:

من خلال الدراسة التطبيقية ومقارنتها بالدراسة النظرية تمكنا الخروج بمجموعة من الاقتراحات تتمثل في:

✓ يجب الاعتماد على الرقمنة على مستوى الإدارة الجبائية لمحاربة كل أشكال الغش والتهرب الضريبي.

✓ ضرورة إنشاء بنية تحتية للتمكن من تطبيق رقمنة الإدارة الجبائية.

- ✓ ضرورة الاهتمام بموظفي الضرائب والعمل على تكوينهم وتأهيلهم لمواكبة التطورات الرقمية الحديثة.
 - ✓ يجب استحداث مختلف أجهزة الإعلام الآلي الحديثة
 - ✓ العمل على إنشاء نظام معلومات جبائي قوي يقوم بجميع الوظائف والمهام الجبائية.
 - ✓ العمل على إنشاء نظام معلومات جبائي قوي يقوم بجميع الوظائف والمهام الجبائية.
- (4) أفاق الدراسة:**

- ✓ دور الرقمنة في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي.
- ✓ أهمية الرقمنة في مؤسسات الدولة.
- ✓ أثر الرقمنة على المؤسسات العمومية الجزائرية.
- ✓ فعالية نظام الرقمنة في النظام الجبائي النظام الجزائري.

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- ✓ أعاد حمود القيسي و اخرون (1998). الوجيز في القانون الاداري .عمان، الاردن: دار وائل للنشر و الطباعة.
- ✓ الخالق، م. ع (2010). الإدارة المالية والمصرفية (éd. الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- ✓ الدرادكة، م. س (2015). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء (éd. الطبعة الاولى، الثانية، الثالثة، الرابعة). عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- ✓ المعصراوي، ح. (2019). أكتوبر. مؤشر للافصاح عن معلومات الشمول المالي لتعزيز شفافية التقارير المالية في البنوك). العدد 89.
- ✓ شريف مصباح أبو كرش (2004). إدارة المنازعات الضريبية .عمان، الاردن: دار المناهج للنشر و التوزيع.
- ✓ النسور، ا. ع (2015). تسويق المنتجات المصرفية (éd. الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- ✓ أمين الساعاتي (1997). أصول علم الادارة .القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.
- ✓ أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي (s.d.). أبوظبي، الإمارات.
- ✓ صليحة، د. ن (s.d.). خلق المؤسسة لدى الزبون لتحقيق ولاءه (ا. الأولى، Éd. الجزائر: مكتبة الوفاء القانونية.
- ✓ عبد الباري درة و اخرون (1994). الادارة الحديثة المفاهيم و العمليات .عمان، الاردن: جامعة الاسراء.
- ✓ عبد المجيد قدي (2011). دراسات في علم الضرائب .عمان، الاردن: دار جرير للنشر.
- ✓ عجور، ح. م (2017). دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء .غزة، فلسطين: الجامعة الاسلامية.
- ✓ غناوي، أ. ع (2018). تحليل فاعلية الشمول المالي لمعالجة الفقر في العراق مع الاشارة الى التجربة النيجيرية .بغداد.
- ✓ وفاء يحيى أحمد حجازي (s.d.). المحاسبة الضريبية .مصر: كلية التجارة، جامعة بنها.
- ✓ يحيى ناصيرة (2010). الضرائب الوطنية و الدولية .الجزائر: الاوراق الزرقاء.
- ✓ منور أوسرير، أحمد حمو (2009). جباية المؤسسات .الجزائر: مكتبة الشركة الجزائرية.

✓ ناصر مراد (s.d.). فعالية النظام الضريبي بين النظرية و التطبيق. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية

المجلات:

✓ الرزاق، ع. ع. (2019). واقع الاشتغال المالي في الدول العربية مع الإشارة الى الجزائر. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، (المجلد6)العدد4.

✓ أمال حداش، شارفي ناصر. (2022). أثر النظام الجبائي الالكتروني في زيادة فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر -دراسة ميدانية لعينة من المفتشين و المراقبين الجبائيين -.مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية.

✓ واقع الشمول المالي في المغرب، دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس، المغرب. مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإجتماعية،(المجلد 10)العدد 03.

✓ بوطلاعة،&آخرون. (2020). واقع الشمول المالي وتحدياته. مجلة اقتصاد المال الأعمال،(المجلد4)العدد2.

✓ حامد عبد المجيد دراز. (1994). النظم الضريبية. بيروت، لبنان: الدار الجامعية.

✓ زهوة، خ. (2014). التسويق الابتكاري وأثره على بناء ولاء الزبائن. بومرداس، الجزائر: جامعة امحمد بوقرة.

✓ لؤي الحاج شحادة. (2007). تحديث و تطوير الإدارة الضريبي. نشرة وزارة المالية،10.

✓ محمد أمين كويدي، سامية بوضياف. (2020). دور المنازعات الجبائية في حل الخلاف بين المكلف والادارة الضريبية. مجلة دراسات جبائية.

✓ معلومات من بنك الفلاحة و التنمية الريفية.(s.d).

✓ معيوف، ك.،&قدوري(2019).،سبتمبر. (التثقيف المالي المدخل الاستراتيجي لتعزيز الشمول المال في البلدان العربية-دراسة حالة مصر، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية. الجزائر: جامعة يحيى فارس المدينة.

✓ كلتومة، م. (2018). أثر جودة الخدمة على ولاء العميل باستخدام المعادلات الهيكلية. الشلف، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي.

المذكرات:

✓ أرفيس سمية و قيمر شيماء. (2020-2021). دور الرقمنة في تخفيض التكاليف في مؤسسة التعليم العالي -دراسة حالة جامعة المسيلة -.مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي. المسيلة، الجزائر.

✓ صغانية جهان. (2021-2022). دور رقمنة النظام الضريبي في جلب الاستثمار الاجنبي المباشر. مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية وتجارة دولية. قالمة، الجزائر: جامعة 8 ماي 1945.

✓ (2007). Affecting customer: LOYALT Do Different Factors Have Various Influences In different Loyalty Levels. Faculty of economics and Busniess Administration .

✓ جمال أبو يونس. (2003). إدارة الضرائب المباشرة في فلسطين. مذكرة ماجستير في المنازعات الضريبية، كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

✓ هاني محمد حسن شنيطة. (2006). حدود التوازن بين سلطات الادارة الضريبية و ضمانات المكلفين . مذكرة ماجستير في المنازعات الضريبية . جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

✓ مناصرية سميرة و زيبيدي جهيدة. (2021-2022). رقمنة الادارة الجبائية واثرها على التحصيل الجبائي . مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص: محاسبة و جباية معمقة . برج بوعريريج: جامعة محمد بشير الابراهيمية.

✓ سمير بن عباس، فؤاد زميت. (2022-2023). دور الرقمنة في عصرنة الادارة الجبائية نظام جبايتك نموذجا (دراسة تقييمية مركز الضرائب برج بوعريريج .(مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة ماستر اكاديمي في العلوم المالية و المحاسبية، تخصص: محاسبة و جباية معمقة . برج بوعريريج: جامعة محمد البشير الابراهيمية.

المجلدات:

✓ العباس، ب،&آخرون. (2019). أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الاشارة الى التجربة الأردنية، معارف، المجلد14، العدد2.

✓ العباس، آخرون، (2019) أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الاشارة الى التجربة الأردنية، معارف، المجلد14، العدد2.

✓ جواني ، ص،&مريم، ع. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي .مجلة ابحات اقتصادية معاصرة، المجلد، العدد2.

✓ مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد4، العدد2.

✓ يوسف، ص،&ماحي، ك. (2018). دراسة علاقة جودة الخدمة البنكية بولاء العميل .مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد2، العدد12.

✓ شنيبي، ص،&بلخضر، ا. (2018). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية .مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد3، العدد2.

- ✓ فراح، أ، & عبد العزيز، ر. (2021). الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك .
مجلة طنبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 4 العدد 2.
- ✓ قادة، ي، & آخرون. (2021). جودة الخدمة ودورها في تحقيق ولاء العميل بالمؤسسة الخدمية .مجلة
الأبحاث الاقتصادية، المجلد 16 العدد 2.
- ✓ قادة، ي، & آخرون. (2021). جودة الخدمة ودورها في تحقيق ولاء العميل بالمؤسسة الخدمية .مجلة
الأبحاث الاقتصادية، المجلد 16 العدد 2.
- ✓ لوزري، ن. (2021). واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه .مجلة بحوث الاقتصاد
والمناجنت، المجلد 2 العدد 2.

الملاحق

الملحق رقم (01): استبيان موجه إلى مديرية الضرائب ولاية -ميلة-

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

رقم الاستمارة:.....

الموضوع: استبيان موجه إلى مديرية الضرائب ولاية -ميلة-

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، تحت عنوان) دور الرقمنة في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية، دراسة حالة مديرية الضرائب -ميلة-).

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم منحنا جزءا من وقتكم للإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية لما لذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف نتوصل إليها.

نرجو أن تتقبلوا منا فائق التحية والاحترام .

ملاحظة: مع العلم أن هذه المعلومات سرية ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي

من إعداد الطلبة:

بلمهبول مديحة

بوشية ياسمين

المحور الأول: الخصائص الشخصية

1/الجنس :

ذكر أنثى

2/السن :

من 18 سنة إلى 30 سنة من 31 سنة إلى 40 سنة
 من 41 سنة إلى 50 سنة أكبر من 50 سنة

3/المستوى التعليمي

ثانوي ليسانس مهندس
 ماجستير (ماجستير-دكتوراه) ماستر

4/الأقدمية :

اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
 من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

5/الرتبة أو الوظيفة :

مدير فرعي رئيس مكتب رئيس مصلحة موظف

المحور الثاني: تفعيل الإدارة الضريبية

الرقم	العبارات	الاجابات			
	المتغير المستقل (الرقمنة)				
	بعد إداري	غير موافق تماما	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق تماما
1-1	ترى أن التشريعات الضريبية تتماشى مع تطلعات الدولة نحو التحول الرقمي في الإدارة الضريبية				

					يتم التنسيق بين المصالح الضريبية بشكل إلكتروني	2-1
					ترى أن الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب يتلائم مع تطبيق الرقمنة	3-1
					ترى أن تطبيق الرقمنة يعمل نحو تحقيق أهداف الإدارة الضريبية	4-1
					تعمل الإدارة الضريبية على تحيين الإجراءات الإدارية التي تتناسب مع الرقمنة	5-1
					بعد مادي	2
					تتوفر الوسائل الالكترونية في مديرية الضرائب للتواصل الفعال	1-2
					تتجه مديرية الضرائب نحو اعتماد الأرشيف الإلكتروني	2-2
					تتيح الوسائل الرقمية تحقيق السرعة في الحصول على المعلومات الضريبية	3-2
					ترى أن الانترنت المتاحة لدى مديرية الضرائب تساعدك على التعامل الجيد مع الوسائل الرقمية	4-2
					يتميز الموقع الإلكتروني جبايتك بسهولة الولوج إليه	5-2
					بعد بشري	3
					ترى أن موظفي مديرية الضرائب مؤهلين لتطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية	1-3
					ترى أن الموظفين يرغبون في التعامل بالوسائل الرقمية مقارنة بالوسائل التقليدية	2-3
					تتبنى الإدارة الضريبية برامج تدريب الموظفين بشكل مستمر على إستخدام الوسائل الالكترونية	3-3
					يتوفر لدى الإدارة الضريبية العدد الكافي من التقنيين لمرافقة الموظفين نحو الاندماج في الرقمنة	4-3
					يعمل الموظفون على توجيه ونصح المكلفين عند استخدامهم للرقمنة	5-3
					المتغير التابع: عمليات الإدارة الضريبية	
					عمليات التحصيل الضريبي	1
					ترى أن الرقمنة تمكن الإدارة بتحسين حصيلتها الضريبية	1
					العوائد الضريبية بالوسائل الالكترونية أفضل من الأنظمة التقليدية	2
					ترى أن الرقمنة تساهم في التحصيل الضريبي في الاجال المحددة	3
					ترى أن الرقمنة تقلل من مشاكل التحصيل بين المكلف والإدارة الضريبية	4
					ترى أن الرقمنة تعمل على تخفيض تكاليف التحصيل الضريبي	5
					ترى ان الرقمنة تساعد الادارة على تقديم معلومات دقيقة حول قيمة الحصيلة الضريبية ترى أن الرقمنة تعمل على تخفيض تكاليف التحصيل الضريبي	6
					عمليات الرقابة الضريبية	
					ترى أن الإدارة الضريبية تعمل على تطوير البنية التحتية لمصالحها باقتناء أحسن البرمجيات المستعملة في الرقابة الضريبية	1

					ترى أن الرقمنة تهدف إلى تحقيق الشفافية وتحسين جودة الرقابة الضريبية	2
					ترى أن الرقمنة تساعد في الحد من التهرب الضريبي	3
					ترى أن الرقمنة تساعد الإدارة في ممارسة عملية التدقيق الضريبي	4
					تعمل الرقمنة على سرعة تبادل المعلومات بين مختلف المصالح الإدارة الضريبية لفعالية أكثر في الرقابة الضريبية	5

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الملاحظة	المحكم

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج SPSS 27

```
GET
  FILE='C:\Users\pc\Downloads\مديحة.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT العمليات
  /METHOD=ENTER المادي الاداري البشري
  /RESIDUALS DURBIN.
```

[Jeu_de_données1] C:\Users\pc\Downloads\مديحة.sav

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	المادي, الاداري, البشري ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : العمليات

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,589 ^a	,347	,303	,54891	1,868

a. Prédicteurs : (Constante), المادي, الاداري, البشري

b. Variable dépendante : العمليات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,059	3	2,353	7,809	,000 ^b
	Résidu	13,257	44	,301		
	Total	20,316	47			

a. Variable dépendante : العمليات

b. Prédicteurs : (Constante), المادي, الاداري, البشري

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2,088	,469	4,452	,000
	الاداري	,169	,124	,185	,179
	المادي	-,045	,120	-,054	,710
	البشري	,421	,110	,530	,000

a. Variable dépendante : العمليات

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Prévision	3,1583	4,5591	3,9522	,38753	48
Résidu	-1,68770	1,13316	,00000	,53110	48
Prévision standardisée	-2,049	1,566	,000	1,000	48
Résidu standardisé	-3,075	2,064	,000	,968	48

a. Variable dépendante : العمليات

```

COMPUTE الرقمنة=(الاداري + المادي + البشري) / 3.
EXECUTE.
REGRESSION
  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA CHANGE
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT العمليات
  /METHOD=ENTER الرقمنة
  /RESIDUALS DURBIN.
    
```

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
العمليات	3,9522	,65746	48
الرقمنة	3,3667	,60055	48

Corrélations

	العمليات	الرقمنة
Corrélation de Pearson	العمليات	,506
	الرقمنة	,506
Sig. (unilatéral)	العمليات	,000
	الرقمنة	,000

N	العمليات	48	48
	الرقمنة	48	48

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	الرقمنة ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : العمليات

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques	
						Variation de F	ddl1
1	,506 ^a	,256	,239	,57337	,256	15,796	1

a. Prédicteurs : (Constante), الرقمنة

b. Variable dépendante : العمليات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,193	1	5,193	15,796	,000 ^b
	Résidu	15,123	46	,329		
	Total	20,316	47			

a. Variable dépendante : العمليات

b. Prédicteurs : (Constante), الرقمنة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,089	,476		4,387	,000
	الرقمنة	,553	,139	,506	3,974	,000

a. Variable dépendante : العمليات

Corrélations du coefficient^a

Modèle	الرقمنة
--------	---------

1	Corrélations	الرقمنة	1,000
	Covariances	الرقمنة	,019

a. Variable dépendante : العمليات

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Prévision	3,0482	4,5979	3,9522	,33240	48
Résidu	-1,97652	1,01545	,00000	,56724	48
Prévision standardisée	-2,720	1,943	,000	1,000	48
Résidu standardisé	-3,447	1,771	,000	,989	48

a. Variable dépendante : العمليات