

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

BADJI MOKHTAR UNIVERSITY-ANNABA
UNIVERSITE BADJI MOKHTAR-ANNABA



جامعة باجي مختار - عنابة

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم مالية
مخبر الإنتماء: مخبر البحث في الابتكار والتحليل الاقتصادي والمالي (LARIEF)

أطروحة دكتوراه

مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD

الموضوع:

دور برمجيات التسيير المدمجة (ERP) في تحسين الرقابة الجبائية
والتحصيل الضريبي (دراسة استقصائية)

الشعبة: علوم مالية ومحاسبية
التخصص: محاسبة وتدقيق
للطالب (ة): عياشي سومية

مدير أطروحة التخرج: د. بومود إيمان الرتبة: أستاذ محاضر - أ- جامعة باجي مختار - عنابة-
أمام أعضاء اللجنة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	المؤسسة الجامعية	الصفة
أ. جاوحدورضا	أستاذ	جامعة باجي مختار - عنابة	رئيسا
د. بومود إيمان	أستاذ محاضر - أ-	جامعة باجي مختار - عنابة	مقررا
أ. مطرف عواطف	أستاذ	جامعة باجي مختار - عنابة	ممتحنا
د. ناصري وهيبة	أستاذ محاضر - أ-	جامعة باجي مختار - عنابة	ممتحنا
أ. تفرات يزي	أستاذ	جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي	ممتحنا
د. نشمة ياسين	أستاذ محاضر - أ-	المدرسة العليا للتسيير - عنابة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023.

تصريح

أنا الممضي أسفله الطالبة: عياشي سومية، طالبة في السنة الرابعة دكتوراه الطور الثالث LMD، تخصص محاسبة وتدقيق، أصرح بشرفي أن هذا العمل البحثي المتمثل في أطروحة الدكتوراه الموسومة بـ: "دور برمجيات التسيير المدمجة (ERP) في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي (دراسة استقصائية)"، والمقدم لنيل شهادة الدكتوراه للطور الثالث LMD هو عمل أكاديمي خاص بي، كما أنه غير مقدم لا جزء منه ولا كله لأية مؤسسة علمية أخرى بهدف نيل شهادة أكاديمية أو غير ذلك، وأتحمل المسؤولية كاملة عن كل ما جاء في مضمونه.

المعنية بالأمر: عياشي سومية

الإمضاء

المخلص :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي، وهذا في ظل تطبيق مشروع عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر، الذي أصبح ضروري للدفع بقطاع الضرائب نحو التحديث والرقمنة وجعل الخدمة العمومية ترتقي وتتطور تماشياً مع معايير الجودة العالمية في تقديم الخدمات العمومية.

لتحقيق أهداف الدراسة والاجابة على الأسئلة المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، فقد تم تصميم استبيان وتم توزيعه على عينة من مستخدمي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى مجموعة من الإدارات الجبائية في الجزائر، ثم تم تجميع وتحليل الاستبيان بواسطة برنامج SPSS26، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت أهمها في أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساهم في تطوير الرقابة الجبائية وهذا من خلال الخاصيات الحديثة التي يتوفر عليها هذا النظام، كما أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل ضريبي أوسع وهذا من خلال تبسيط مشاركة المستخدمين في النظام الضريبي عن طريق منح المكلفين بالضريبة وسائل أيسر للامتثال الضريبي والدفع، كما يعمل على زيادة الامتثال الضريبي والحد من التهرب الضريبي من خلال تخفيض الفجوة الضريبية نتيجة دقة المتابعة الالكترونية.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات تمثلت أهمها في: ضرورة وضع شبكة الكترونية تربط الإدارة الجبائية بمختلف الإدارات والهيئات الحكومية لتسهيل عملية تبادل المعلومات، وكذلك ضرورة تقديم برامج تدريب متطورة للعاملين في الإدارة الجبائية لمواجهة التطورات العالمية في مضمون جباية الضرائب الكترونياً.

الكلمات المفتاحية: نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، رقابة جبائية، تحصيل ضريبي، إدارة جبائية، عصرنة، رقمته.

Résumé:

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle du système de progiciel de gestion intégré **ERP** dans l'amélioration du contrôle fiscal et le recouvrement des impôts, est ceci à la lumière de la mise en place du projet de modernisation de l'administration fiscale en Algérie, ce qui est devenu nécessaire pour pousser le secteur fiscal vers la modernisation et la numérisation et Améliorer et développer le service public conformément aux normes internationales de prestation de services publics.

Pour atteindre les objectifs de l'étude et répondre aux questions posées, on a utilisé l'approche descriptive et l'approche analytique, un questionnaire a été conçu et distribué à un échantillon d'utilisateurs du système de progiciel de gestion intégré **ERP** au niveau de l'administration fiscale en Algérie, ensuite Le traitement statistique des données du questionnaire a été réalisé avec le logiciel **SPSS 26** L'étude a atteint un ensemble de résultats, dont le plus important est que le système de progiciel de gestion intégré **ERP** contribue au développement du contrôle fiscal, Et ce, grâce aux fonctionnalités modernes dont dispose ce système, En outre Le système de progiciel de gestion intégré **ERP** peut contribuer à réduire les écarts fiscaux et à élargir l'assiette fiscale, et cela en simplifiant la participation des utilisateurs au système fiscal, En offrant aux contribuables des moyens plus faciles de conformité et de paiement fiscaux ,il contribue également à accroître la conformité fiscale et à réduire l'évasion fiscale en réduisant l'écart fiscal grâce à la précision du suivi électronique.

L'étude a présenté un ensemble de recommandations, dont les plus importantes sont les suivantes: Nécessité de mettre en place un réseau électronique reliant l'administration fiscale aux différentes administrations et institutions gouvernementales afin de faciliter l'échange d'informations, Nécessité de proposer des programmes de formation de pointe aux agents de l'administration fiscale pour faire face aux développements mondiaux en matière de collecte électronique des impôts.

Mots clés: système de progiciel de gestion intégré **ERP**, contrôle fiscal, recouvrement des impôts, administration fiscale, modernisation, numérisation.

Abstract:

This study aims to highlight the role of Enterprise resource planning **ERP** system in improving tax control and tax collection, in light of the implementation of the administration modernization projec tax in Algeria, which has become necessary to push the tax sector towards modernization and digitalization and Improve and develop public service in accordance with international standards of public service delivery.

To achieve the objectives of the study and answer the questions asked, the descriptive approach and the analytical approach were used, a questionnaire was designed and distributed to a sample of users of Enterprise resource planning **ERP** system, at the level of the tax administration in algeria, then The statistical processing of the questionnaire data was carried out with the **SPSS 26** software The study achieved a set of results, the most important of which is that the Enterprise resource planning **ERP** contributes to the development of tax control, And this, thanks to the modern functionalities available to this system, In addition, the Enterprise resource planning **ERP** system can contribute to reducing tax gaps and broadening the tax base, and this by simplifying user participation to the tax system, By providing taxpayers with easier means of tax compliance and payment, it also helps increase tax compliance and reduce tax evasion by reducing the tax gap through the accuracy of electronic tracking.

The study presented a set of recommendations, the most important of which are the following: Need to establish an electronic network linking the tax administration to different government administrations and institutions in order to facilitate the exchange of information, Need to propose state-of-the-art training programs for tax administration officers to address global developments in electronic tax collection.

Keywords: Enterprise resource planning **ERP** system, tax control, tax collection, tax administration, modernization, digitalization.

الإهداء

إنه لا يسعني في هذا المقام إلا أن أهدي ثمرة جهدي:

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، أُمي الغالية التي غمرتني بعطفها وأنارت لي درب حياتي بحبها - حفظها الله وأطال في عمرها -

إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق وشملني بالعطف والحنان، أبي الغالي - حفظه الله وأطال في عمره -

إلى الذكريات وأحلام الطفولة الجميلة وشفافيتها

أخواتي الكرام الذين أعتز بهم " غزلان "، " نور وابنتها سيدة "

إلى كل من وقف معي في لحظات الصعاب وساعدني ولو بكلمة طيبة.

إلى كل من تفحص أوراق هذا العمل

إلى جميع أساتذتي

إلى جميع صديقاتي وبالأخص "بومنقار جيهاد"

إلى جميع زملائي

إلى هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.

الشكر والتقدير

الشكر الأول والأخير لله عز وجل في علاه العالم فوق كل عليم، الذي مهد لنا السبيل وهذا لما فيه الهدى والخير العميم، ونصلي ونسلم ونبارك على الحبيب المصطفى محمد النبي الأمي الذي علم الأمم.

واعترافا بالفضل وتقديرا للجميل أتوجه بجزيل الشكر وبأصدق معان التقدير والاحترام إلى الأستاذة الدكتورة "بومود إيمان" التي تفضلت بالإشراف على هذه الأطروحة فلم تدخر جهدا إلا وقدمته وعلى توجيهاتها الدقيقة وعلى وحرصها الدائم على إتمام هذا العمل بكل تواضع وحسن معاملة إضافة إلى دعمها المستمر بالنصائح القيمة، فأنت أهل للشكر والتكريم فلك منا كل الثناء والتقدير لشخصك الكريم.

كما أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان للأستاذة الدكتورة "مطرف عواطف" مسؤولة مشروع الدكتوراه على كل المجهودات التي بذلتها معنا وعلى كل التوجيهات والتسهيلات التي قدمتها لنا طيلة فترة التكوين أسأل الله تعالى أن يجازيها كل خير.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل والامتنان لكل الأساتذة كل باسمه الذين أشرفوا على تدريسنا خلال سنوات تكويننا بالدكتوراه، بارك الله فيهم.

كما لا يفوتني أن أرفع عبارات الشكر والتقدير إلى رئيس مركز الضرائب بولاية عنابة السيد "بن محمد نور الدين"، والمسؤولة عن قسم الاعلام الألي بمركز الضرائب لولاية عنابة السيدة "سماح"، و رئيس مركز الضرائب بولاية سوق أهراس السيد "عبد العزيز بن سكتة" وكل من رؤساء مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب لولاية قالمة والطارف والبلدية وتيبازة ولكل من ساعدني في إنجاز هذه الأطروحة.

وأقدم كذلك بالشكر الوافي إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين تحملوا عناء قراءة وتفحص ومناقشة هذا العمل وإبرازه بالشكل العلمي المناسب.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	التصريح
IV-II	الملخص
V	الإهداء
VI	الشكر والتقدير
X-VII	فهرس المحتويات
XI	قائمة الأشكال
XII	قائمة الجداول
XIII	قائمة المختصرات
XIV	الملاحق
أ-ز	مقدمة
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات
03	1- تعريف نظم المعلومات
04	2- أهمية نظم المعلومات وأهدافها
07	3- مكونات نظم المعلومات
09	4- البنية التحتية لنظم المعلومات
13	5- أنواع نظم المعلومات
18	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
18	1- نشأة وتطور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
21	2- تعريف نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
24	3- مكونات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
30	4- خصائص نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
32	5- فوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
36	المبحث الثالث: إجراءات تثبيت وتنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
36	1- إجراءات تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
39	2- أسباب استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
41	3- عوامل نجاح نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
44	4- تحديات استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP والأسباب التي تؤدي إلى فشله
49	5- أنواع نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP ومورديها

56	خلاصة
	الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي
59	تمهيد
60	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقابة الجبائية
60	1- مفهوم الرقابة الجبائية
62	2- مظاهر الرقابة الجبائية ودوافعها
64	3- أشكال الرقابة الجبائية في الجزائر
71	4- الأجهزة المختصة بالرقابة الجبائية في الجزائر
74	5- معوقات عمل الرقابة الجبائية في الجزائر
78	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول التحصيل الضريبي
78	1- عموميات حول التحصيل الضريبي
80	2- طرق التحصيل الضريبي في الجزائر
82	3- الهيئة المختصة بالتحصيل الضريبي في الجزائر
83	4- ضمانات التحصيل الضريبي في الجزائر
84	5- معوقات التحصيل الضريبي في الجزائر
90	المبحث الثالث: عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي
90	1- تعريف عصرية الإدارة الجبائية
92	2- دواعي عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر
93	3- مضمون عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر
106	4- الأهداف الاستراتيجية لعصرية الإدارة الجبائية في الجزائر
108	5- تحديات وآفاق عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر
111	6- دراسة استطلاعية من قبل المديرية العامة للضرائب لمعرفة رأي المكلفين حول الخدمات المقدمة بعد عصرية الإدارة الجبائية
117	خلاصة
	الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي
119	تمهيد
120	المبحث الأول: عموميات حول نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي
120	1- مفهوم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي
122	2- مبادئ تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي
126	3- أهداف نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي
127	4- فوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي
130	5- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ونظم المعلومات الالكترونية المعتمدة على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر (جبائتك) (مساهمتك)

135	المبحث الثاني: تطبيق التصريح الجبائي الالكتروني
135	1- تعريف التصريح الجبائي الالكتروني
136	2- خصائص التصريح الجبائي الالكتروني
138	3- الأهمية العملية والقانونية للتصريح الجبائي الالكتروني
141	4- الإطار القانوني للتصريح الجبائي الالكتروني وإجراءاته
144	5- مراحل التصريح الجبائي الالكتروني
146	المبحث الثالث: تطبيق الدفع الالكتروني الجبائي
146	1- تعريف الدفع الالكتروني الجبائي
146	2- خصائص الدفع الالكتروني الجبائي
147	3- متطلبات استخدام الدفع الالكتروني الجبائي
149	4- وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في دفع الضريبة على المستوى الدولي وبالجزائر
153	المبحث الرابع: أثر استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي
153	1- الاطار القانوني للممارسة الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
154	2- طريقة ممارسة الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
156	3- أثر تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية
159	4- أثر تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على التحصيل الضريبي
162	5- أثر تطبيق الدفع الالكتروني على التحصيل الضريبي
164	خلاصة
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي
166	تمهيد
167	المبحث الأول: طبيعة الدراسة الميدانية
167	1- الأساليب المنهجية للدراسة
169	2- مجتمع وعينة الدراسة الميدانية
171	3- طرق جمع المعلومات
172	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للاستبيان
172	1- هيكل الاستبيان
173	2- صدق الاستبيان
174	3- ثبات الاستبيان
175	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
175	1- الأساليب الإحصائية المعتمدة
177	2- تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

210	3- اختبار فرضيات الدراسة
215	خلاصة
221-216	خاتمة
240-222	قائمة المراجع
332-241	الملاحق

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	مكونات نظم المعلومات	08
(2-1)	البنية التحتية لنظم المعلومات	12
(3-1)	أنواع نظم المعلومات	17
(4-1)	مراحل تطور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	20
(5-1)	مفهوم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	23
(6-1)	التطبيقات التي يوفرها نظام برمجيات التسيير ERP	29
(7-1)	خصائص نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	31
(8-1)	فوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	34
(9-1)	مراحل الخطوة الأولى من إجراءات تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	37
(1-2)	جوانب عصرنة الإدارة الجبائية	91
(2-2)	الهيكل التنظيمي لمديرية كبريات المؤسسات DGE	96
(3-2)	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب CDI	98
(4-2)	الهيكل التنظيمي للمركز الجوازي للضرائب CPI	99
(5-2)	أبعاد وأهداف عصرنة الإدارة الجبائية	107
(6-2)	مستوى رضا المكلفين بالاستقبال	113
(7-2)	طريقة الاستقبال المفضلة لدى المكلفين	114
(1-3)	نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي	121
(2-3)	النشر التدريجي لنظام Jibaya'tic	131
(3-3)	واجهة نظام جبائتك Jibaya'tic	132
(4-3)	واجهة نظام moussahamatic	133
(5-3)	مراحل التصريح الجبائي الالكتروني	145
(6-3)	مراحل التصريح والدفع الجبائي عن بعد	152
(7-3)	فوائد الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	158
(8-3)	أثر تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على التحصيل الضريبي	163
(1-4)	نموذج الدراسة	168
(2-4)	تمثيل نتائج عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	178
(3-4)	تمثيل نتائج عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	179
(4-4)	تمثيل نتائج عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	180

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	نشأة وتطور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	19
(2-1)	أسباب توجه المؤسسات نحو استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	40
(3-1)	الأسباب التي تؤدي إلى فشل تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	47
(4-1)	المؤسسات الموردة لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	50
(5-1)	نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP مفتوحة المصدر ERP Open source	53
(6-1)	مقارنة بين نظم برمجيات التسيير المدمجة المملوكة ERP propriétaire ونظم برمجيات التسيير المدمجة مفتوحة المصدر ERP Open source	55
(1-2)	الفرق بين الادارة الجبائية التقليدية والحديثة	104
(1-3)	فوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي	129
(1-4)	الاحصائيات المتعلقة بالاستبيانات الموزعة	170
(2-4)	مقياس ليكارت الخماسي	172
(3-4)	معامل الارتباط	173
(4-4)	معامل الفا كرونباخ	174
(5-4)	تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	176
(6-4)	اختبار التوزيع الطبيعي	177
(7-4)	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	178
(8-4)	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	179
(9-4)	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	180
(10-4)	نتائج إجابات المستجوبين حول المحور الأول "البنية التحتية لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP"	181
(11-4)	نتائج إجابات المستجوبين حول المحور الثاني "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المطبق على مستوى الإدارة الجبائية"	189
(12-4)	نتائج إجابات المستجوبين حول المحور الثالث "الرقابة الجبائية وتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP"	194
(13-4)	نتائج إجابات المستجوبين حول المحور الرابع "التحصيل الضريبي وتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP"	203
(14-4)	نتائج اختبار الفرضية الأولى	211
(15-4)	نتائج اختبار الفرضية الثانية	212
(16-4)	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	213
(17-4)	نتائج اختبار الفرضية الرابعة	214

قائمة المختصرات

الاختصار	المصطلح باللغة الأجنبية	المصطلح باللغة العربية
MRP	material requirements planning	تخطيط متطلبات المواد
MRPII	Manufacturing Resources Planning	تخطيط موارد التصنيع
ERP	Entreprise Resource Planning	تخطيط موارد المؤسسة
PGI	Progiciel de gestion intégré	برمجيات التسيير المدمجة
DSS	Decision support systems	نظم دعم القرار
EIS	Executive information system	نظم المعلومات التنفيذية
APICS	American Production and Inventory Control Society	المؤسسة الأمريكية لمراقبة الإنتاج والمخزون
CRM	Customer Relationship Management	إدارة علاقات العملاء
SCM	Supply chain management	إدارة سلسلة التوريد
SAP	Systems, Applications and Products in Data Processing	تطبيقات النظم والمنتجات في معالجة البيانات
IT	Information technology	تكنولوجيا المعلومات
IBM	International Business Machines Corporation	المؤسسة الدولية للحاسبات الآلية
XML	extensible markup language	لغة التوصيف الموسعة
SPA	Systems Planning Advanced	تخطيط النظم المتقدم
DGE	Direction des grandes entreprises	مديرية كبريات المؤسسات
CDI	Centres Des Impôts	مراكز الضرائب
CPI	Centres de proximité des Impôts	المراكز الجوارية للضرائب
NIF	Numéro d'identification fiscale	رقم التعريف الجبائي
TIN	Taxpayer Identification Numbers	أرقام تعريف المكلفين بالضريبة
TIC	Technologies de l'information et de la communication	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
Jibaya'tic	Jibayatic technologie	الجباية لتكنولوجيات الاعلام والاتصال
CIB	Carte Interbancaire	بطاقة ما بين البنوك

الملاحق

الصفحة	عنوان الملاحق	الرقم
242	قائمة المحكمين	01
244	الاستبيان باللغة العربية	02
252	الاستبيان باللغة الفرنسية	03
266	استبيان المديرية العامة للضرائب	04
268	مخرجات برنامج SPSS	05
307	نظام جبايتك	06
318	رسائل المديرية العامة للضرائب	07



مقدمة



شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة معلوماتية هائلة أدت إلى فتح آفاق واسعة لتطوير مختلف الإدارات العمومية والخاصة وتجديد أساليبها وآليات العمل فيها من أجل إنجاز مختلف الوظائف والخدمات بصورة أكثر تطورا، الأمر الذي يملئ على المؤسسات العمومية الجزائرية مواكبة هذه الثورة المعلوماتية في جميع عملياتها ونشاطاتها، وذلك للتخلص أولا من نمط الأساليب والطرق التقليدية وثانيا محاولة مواكبة التطور الذي تزخر به حكومات الدول المتقدمة.

وفي ظل المعطيات التكنولوجية والتطورات الكمية والنوعية التي شهدتها العالم مؤخرا في مجال الاتصالات والخدمات الالكترونية المختلفة، أقبلت المؤسسات العمومية المختلفة على الاستثمار الالكتروني وتوسيع قاعدة العمل به، إذ ساعد ذلك في تسهيل انسياب حركة الخدمات وتعميق سلسلة المفاهيم الإدارية والانتاجية المعلوماتية في إطار أعمال الشبكات أو الأنشطة الالكترونية والتي أصبحت بديلا استراتيجيا لأساليب وأنماط الإدارة التقليدية، حيث أصبحت عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات ممكنة كبنية تحتية للشروع بتطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع العمومي وغيره.

ومن أهم أنظمة تكنولوجيا المعلومات التي ظهرت، نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP والذي عن طريقه يتوفر التكامل الذي يعد الأساس في تطبيق تقنية المعلومات، حيث يحتوي على قاعدة بيانات مشتركة تساهم بالدرجة الأولى في تحسين سرعة ودقة انتقال وتبادل المعلومات بين مستخدمي هذا النظام، محليا من بين أهم الإدارات التي تسعى الحكومة الجزائرية إلى تطويرها هي الإدارة الجبائية، لما لها من دور كبير في جباية مختلف الضرائب التي تعتبر من أهم الموارد المالية للخزينة العمومية، فقد حظيت الإدارة الجبائية بالعديد من الإنجازات الفعلية في إطار مشروع عصرنة الإدارة الجبائية، حيث شمل هذا المشروع إعادة هيكلة مصالحها، تبسيط إجراءاتها، ورقمنتها بالاعتماد على نظام معلوماتي من نوع ERP SAP كأحد أولوياتها الأساسية والذي يركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأمر الذي يساهم في تحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدمات الإدارة، عن طريق رقمته جميع العمليات الجبائية وكذا التشغيل الآلي الشامل لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة، والهدف من وراء كل هذا هو تطوير ورقمنة عمليات الإدارة الجبائية والتي من أهمها عملية الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي.

أولاً: إشكالية الدراسة

استناداً لما سبق، تظهر معالم إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما هو دور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر؟

ولمعالجة الإشكالية السابقة، يمكن طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل تمتلك الإدارة الجبائية في الجزائر البنية التحتية الكافية التي تؤهلها لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ؟
- هل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يتسم بالسلاسة والمرونة بما يحقق فعالية الاستخدام للإدارة الجبائية في الجزائر؟
- هل تبني مشروع تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية بالجزائر ساهم في تطوير الرقابة الجبائية بما يناسب التطلعات المنتظرة؟
- هل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المتبنى من طرف الإدارة الجبائية في الجزائر كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل ضريبي أوسع؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

لمعالجة الإشكالية الرئيسة والإجابة على مختلف التساؤلات المتعلقة بها، تم تحديد الفرضيات الآتية:

- لا تمتلك الإدارة الجبائية في الجزائر البنية التحتية الكافية التي تؤهلها لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP.
- لا يتسم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بالسلاسة والمرونة بما يحقق فعالية الاستخدام للإدارة الجبائية في الجزائر.
- لا يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية بالجزائر في تحسين الرقابة الجبائية بما يناسب التطلعات المنتظرة.
- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المتبنى من طرف الإدارة الجبائية في الجزائر غير كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل أوسع.

ثالثا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في حداثة موضوع رقمته الإدارة الجبائية في الجزائر عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP والذي يعتبر من المواضيع المهمة في العالم عموما وفي الجزائر خصوصا ومدى تأثير ذلك على الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي وهذا بالنظر للمزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP للإدارة الجبائية.

رابعا: أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي:
- محاولة معرفة مدى استفادة الإدارة الجبائية في الجزائر من تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP؛
 - إبراز دور مميزات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر؛
 - توضيح واقع تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر؛
 - إبراز مدى أهمية تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في المؤسسات بصفة عامة وفي الإدارة الجبائية في الجزائر بصفة خاصة.

خامسا: أسباب اختيار موضوع الدراسة

- تعود أسباب اختيار موضوع الدراسة إلى :
- رغبة الباحثة في التطرق إلى دراسة رقمته الإدارة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP كونه موضوع حديث ومهم ويحظى باهتمام الدول ومن بينها الجزائر؛
 - أن معظم البحوث حول تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP مست جوانب مختلفة مع إغفال التطرق إلى دراسة العلاقة بين هذا النظام والجانب الجبائي؛
 - الكشف عن مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجبائية في الجزائر؛
 - الوقوف على مشروع الحكومة الجزائرية في عصرنة الإدارة الجبائية وكيفية تحسين أدائها.

سادسا: حدود الدراسة

تتمثل حدود هذه الدراسة فيما يلي:

- **الحدود البشرية:** اقتصرَت هذه الدراسة على آراء مستخدمي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر.
- **الحدود المكانية:** شملت الدراسة الإدارات الجبائية على مستوى الولايات التالية : عنابة، قالمة، سوق أهراس، البليدة، تيبازة.

سابعا: منهج الدراسة

للإجابة عن إشكالية الدراسة والتساؤلات المطروحة وكذا اختبار صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في الجانب النظري لوصف متغيرات الدراسة، والتطبيقي لوصف عينة الدراسة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

ثامنا: الدراسات السابقة

فيما يلي عرض لأهم الدراسات التي تم الاطلاع عليها من قبل الباحثة في -حدود ما توفر لها- والتي تضمنت أفكارا مشتركة مع الدراسة الحالية:

الدراسات المحلية:

1) دراسة لخضر عبيرات (2018) بعنوان: فعالية النظام الضريبي من خلال التحصيل في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع النظام الضريبي الجزائري على آليات التحصيل، حيث تم إجراء دراسة حالة النظام الضريبي الجزائري، وتوصلت الدراسة إلى أن النظام الضريبي الجزائري مازال يعاني من اختلالات واضحة على بنيته الأساسية وقصور الأهمية النسبية للإيرادات الضريبية، ويتجلى ذلك من خلال هيمنة الجباية البترولية على الإيرادات العامة للدولة، وأن معالجة الاختلالات والتحديات يتطلب وضع استراتيجية واضحة المعالم تأخذ بعين الاعتبار كل ما يتلاءم مع الإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية، الأمر الذي من شأنه أن يسهم بشكل كبير في تفعيل دور النظام الضريبي وتحسين أدائه ومن أهم توصيات هذه

الدراسة ضرورة الاهتمام بالجانب التشريعي من قوانين ولوائح ومذكرات تفسيرية بالشكل المطلوب، لجعلها سهلة وبسيطة ومفهومة لكل من المكلف بالضريبة وموظف الإدارة الضريبية.

(2) دراسة ديدة كمال (2019) بعنوان: أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحسين أداء بعض المؤسسات النفطية العاملة بالجزائر، حيث تم إجراء دراسة استطلاعية على عينة من موظفي مستعملي نظام ERP وقد توصلت الدراسة إلى أن جميع وحدات نظام الـ ERP يتم استخدامها في المؤسسة محل الدراسة، كما أن لوحدة إدارة الموارد المالية أثر في تحسين أداء المؤسسات، أما باقي الوحدات فإنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحسين أداء المؤسسات النفطية العاملة بالجزائر محل الدراسة، ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة سعي المؤسسات الجزائرية إلى التطبيق الأمثل لنظام ERP، فهو يساعد في أداء المهام بشكل بالغ الأهمية ويساهم في اتخاذ القرارات الايجابية.

(3) دراسة محمد أكرم بلولة (2020) بعنوان: دور نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين جودة المعلومة المحاسبية

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور نظام ERP في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في شركة نقاوس للمصبرات، حيث تم إجراء دراسة استطلاعية على عينة من مستخدمي المعلومات المحاسبية ونظام الـ ERP في المؤسسة محل الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود دور لتنفيذ نظام ERP في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في المؤسسة محل الدراسة، كما تبين أن لتكامل نظام المعلومات والأتمته في بيئة نظام كما تبين أن لتكامل نظام المعلومات والأتمته في بيئة نظام ERP دور في تحسين أبعاد جودة المعلومات المحاسبية، في حين أثر تغير عمليات الأعمال في بيئة نظام ERP سلبا على جودة عرض المعلومات المحاسبية والوصول إليها، ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة أتمته بعض المهام التي مازالت تنجر يدويا وهذا لتحسين توقيت ودقة المعلومة المحاسبية.

4) دراسة وصيف فائزة خير الدين (2020) بعنوان: عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لدعم فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى إثبات عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لدعم فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر، حيث تم الاعتماد على الدراسة الاستطلاعية على عينة من موظفي قسم الرقابة الجبائية للمديرية الجهوية للضرائب ولاية ورقلة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر فعال لدور الإدارة الالكترونية في تفعيل العمل الرقابي داخل الإدارة الجبائية الجزائرية، وأن عصرنة الإدارة الجبائية نموذج يجب تعميمه على جميع قطاعات الدولة مما يساهم في تحقيق الشفافية والعمل على إرساء مبادئ الحوكمة وبالتالي ضرورة تفعيل العصرنة ضرورة حتمية من أجل اصلاح النظام الجبائي الجزائري، ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة إصلاح آليات التحصيل الضريبي للمكلفين من خلال معالجة بيانات الضرائب الكترونيا بالاعتماد على شركات الخدمات المتخصصة في الجانب الالكتروني.

5) دراسة بن عتو هاجر، قاشي خالد (2021) بعنوان: أثر التوجه الاستراتيجي على تحسين الأداء المستدام للمؤسسة العمومية، عن طريق دمج نظام تخطيط موارد المؤسسة : ERP دراسة حالة بنك التنمية المحلية الجزائري

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع التوجه الاستراتيجي وعلاقته بالأداء المستدام للمؤسسة العمومية، مع التطرق لدور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في العلاقة كمتغير وسيط حيث تم إجراء عرض تجربة بنك التنمية المحلية BDL، في التوجه الاستراتيجي وأثره على تحسين أدائه المستدام عن طريق دمج نظام تخطيط موارد المؤسسة الخاص بقطاع البنوك، وتوصلت الدراسة إلى أنه كان للتوجه الاستراتيجي للبنك أثر قوي وإيجابي على أدائه المستدام وأن نظام تخطيط موارد المؤسسة كان له دور جد مهم في دعم مجهود البنك في الارتقاء بأدائه، ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة إعداد دراسة متكاملة وشاملة لكل أنشطة ووظائف المؤسسة قبل اتخاذ قرار تبني نظام ال ERP وهذا من أجل ضمان توحيد الجهود من أجل تحقيق الأهداف المسطرة على كل المستويات.

الدراسات الأجنبية :

(1) دراسة Galani, Despina, Efthymios Gravas, and Antonios Stavropoulos (2014)

بغنوان: The Impact of ERP Systems on Accounting Processes

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب الاستثمار في برمجيات التسيير المدمجة ERP والفوائد المحققة من تنفيذها، وتأثيرها على تبني واستخدام الممارسات المحاسبية الجديدة، حيث تم إجراء هذه الدراسة على عينة من الشركات اليونانية التي قامت بتنفيذ برمجيات التسيير المدمجة، وتوصلت الدراسة إلى أن تنفيذ هذه البرمجيات يساهم في تحقيق فوائد مهمة وحاسمة منها تحقيق تكامل نظام المعلومات والمرونة في الوصول إلى المعلومات، لكن في المقابل لم يلاحظ أي أثر لهذه النظم على تبني الممارسات المحاسبية الجديدة، ومن أهم توصيات هذه الدراسة يجب على المؤسسة الاقتصادية أن تختار نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP المناسب الذي يتلاءم مع نشاطها لكي تستفيد من المزايا التي يوفرها لها حيث أن اختيار النظام الخاطئ وتنفيذه يؤدي بالمؤسسة إلى تكبد الخسائر.

(2) دراسة Saravanan (2014) بغنوان: Critical Success Factors of ERP

Implementations-An Analysis

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في عوامل النجاح الحرجة لتنفيذ برمجيات التسيير المدمجة، حيث أشارت هذه الدراسة بأن برمجيات التسيير المدمجة ERP هي نظم المعلومات التي تعمل على دمج الأنشطة التنظيمية عبر الانقسامات الجغرافية، وبالتالي فهي تهدف إلى دراسة عوامل النجاح الحرجة لتنفيذ تخطيط موارد المؤسسة باعتبار هذا النوع من النظم يساعد في توفير المعلومات مما يساهم في تقليل الوقت والجهد وصنع القرارات الصائبة، واستطاع الباحث بناء نموذج مكون من أربع متغيرات تتمثل في كل من التخطيط، التنفيذ والاستقرار والتحسين، انطلاقاً من تحديد مجموعة من العوامل الحرجة لتنفيذ برمجيات التسيير المدمجة ERP التي تتمثل في دعم الإدارة العليا، تكوين فريق لتنفيذ النظام، إدارة المشروع، تحديد خطة للعمل تتضمن الرؤية والأهداف وإعادة هندسة العمليات الإدارية التدريب، الاتصال، الوقوف على سلبات النظام الحالي الثقافة التنظيمية، ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة تحديد ومناقشة مقاييس عوامل النجاح الحاسمة مع أصحاب المصلحة في مشروع تنفيذ نظام التخطيط لموارد المؤسسات (ERP) مسبقاً، وذلك حتى يمكن قياسها خلال مسار المشروع واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها.

(3) دراسة Maouren Angel Soewandi, Lukman Tuwo & Anthony holly (2019) بعنوان:

Determinant of tax payer complinace in KPP pratama : makassar utara

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير عصرنه نظام الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي في مقاطعة براتاما ماكاسار أثار بأندونيسيا، وتأثير المعرفة الضريبية للمكلفين بالضريبة على امتثالهم الضريبي في نفس المقاطعة، بالنسبة لعصرنه نظام الإدارة الجبائية فتم دراسة تأثيره على الامتثال الضريبي من خلال كل من نظام التصريح الالكتروني للمداخل والنظام الالكتروني للتصريح بالفواتير وتحليل المعطيات استعمل الباحثون الانحدار الخطي المتعدد، وتوصلت الدراسة إلى أن عصرنه نظام الإدارة الجبائية يؤثر على الامتثال الضريبي للمكلفين في مقاطعة براتاما ماكاسارا من خلال E-SPT و E-FAKTUR وأيضا أن المعرفة الجيدة للمكلفين بالنظام الضريبي والتزاماتهم الضريبية تؤثر بشكل إيجابي على امتثالهم، ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة نشر الوعي الضريبي حيث أن مستوى الفهم الضريبي له تأثير إيجابي على التزام المكلفين بالضريبة.

(4) دراسة Teroyan, Davit (2021) بعنوان: les implication fiscales de l'utulisation de progiciel de gestion intégré

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الآثار الضريبية عند استخدام برمجيات التسيير المدمجة ERP وتأثيره على تحديد النتيجة المالية للمؤسسة، حيث في الجزء الأول من هذه الدراسة تم التركيز على أهمية تطبيق نظام ال ERP وإبراز المزايا التي من الممكن أن يقدمها من حيث كفاءة معالجة المعلومات، كما تم التركيز في الجزء الثاني على المخاطر الغير مباشرة بما في ذلك تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على تحديد النتيجة المالية للمؤسسة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يمكن أن يوفر استخدام برمجيات التسيير المدمجة المعترف به تأكيدا معقولا لدقة المعلومات المقدمة في الحسابات السنوية للمؤسسة، ومن اهم توصيات هذه الدراسة ضرورة فصل وظائف المؤسسة وتخصيص الصلاحيات بشكل فعال، حيث يتم التأكيد على أهمية تجنب تركيز الوظائف في يد شخص واحد الذي يحمل حق الوصول وصلاحيات التعديل من أجل تقليل مخاطر الأخطاء وفرص الاحتيال مما يجعل من الصعب على فرد واحد التلاعب بالنظام لمصلحته.

5) دراسة (2023) oluwasegun julius Aroba & abdultaofeek Abayomis بعنوان: an implementation of SAP enterprise resource planning- A case study of the south african revenue services and taxation sector

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة نظام SAP ERP في تحسين مشاكل خدمات الإدارة الجبائية وزيادة الإيرادات في جنوب إفريقيا ومصالح الضرائب التابعة لها، حيث أشارت الدراسة بأن نظام SAP ERP هو نظام برمجي يساعد المؤسسات على أتمتة وإدارة العمليات التجارية الأساسية لتحقيق أداء مثالي، وقد تم إجراء دراسة استطلاعية على عينة من الإدارات الجبائية في جنوب إفريقيا التي بدأت في تطبيق نظام SAP ERP لمعرفة مدى مساهمته في حل مشاكل الإدارة الجبائية وزيادة الإيرادات وتوصلت الدراسة إلى أن نظام الـ SAP ERP له أثر إيجابي على تحسين عمليات الإدارة الجبائية وزيادة الإيرادات المتأتية من مصالح ضرائب جنوب إفريقيا، ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة تحديث ورفع مستوى نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP SAP المستخدم على مستوى المصالح الجبائية في جنوب إفريقيا وذلك حتى يساهم في زيادة الإيرادات بطرق أسرع وتحسين الخدمات أكثر وتحويلها إلى خدمات ضريبية رقمية بدرجة عالية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

أن موضوع هذه الدراسة من المواضيع المهمة والحديثة وهذا راجع لحدثة تبني نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في عدة مجالات، حيث تم التطرق في الدراسات السابقة إلى دراسة نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في مجالات مختلفة وركزت دراستنا على المجال الجبائي نظرا لحدثة تبني مشروع رقمه الإدارة الجبائية واستخدامها لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP مؤخرا على مستوى مصالحها من أجل تحسين خدماتها والتي من أهمها الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي، وهو ما جاءت به دراستنا لإبراز الدور المميز الذي يلعبه هذا النظام في إحداث الفرق المنتظر من تبنيه ومدى تأثيره على الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي.

تاسعا: تقسيمات الدراسة وهيكلتها

قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية المطروحة فقد تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول، ثلاثة فصول نظرية وفصل تطبيقي، سبقتهم مقدمة وتلتهم خاتمة، على النحو الآتي:

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، خصص المبحث الأول لغرض: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات بينما خصص المبحث الثاني إلى التطرق إلى مفاهيم أساسية حول نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP أما فيما يتعلق بالمبحث الثالث فقد تناول إجراءات تثبيت وتنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP .

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية لتطبيق برنامج العصرنة نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، خصص المبحث الأول لغرض الاطار المفاهيمي للرقابة الجبائية بينما خصص المبحث الثاني إلى التطرق إلى مفاهيم أساسية حول التحصيل الضريبي أما فيما يتعلق بالمبحث الثالث فقد تناول عصرنة الادارة الجبائية نحو تحسين للرقابة والتحصيل الضريبي.

الفصل الثالث: دور تطبيقات برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

تم تقسيمه إلى أربعة مباحث، خصص المبحث الأول لغرض عموميات حول نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي بينما خصص المبحث الثاني إلى تطبيق التصريح الجبائي الالكتروني كما خصص المبحث الثالث إلى عصرنة الادارة الجبائية نحو تحسين للرقابة والتحصيل الضريبي، أما فيما يتعلق بالمبحث الرابع فقد تناول دور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، تضمن المبحث الأول عرضا لطبيعة الدراسة الميدانية، بينما خصص المبحث الثاني للإطار المنهجي للإستبيان، أما فيما يخص المبحث الثالث فقد تناول تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.



الفصل الأول



تمهيد:

أدى التعقيد في بيئة عمليات المؤسسات وتغير طبيعة احتياجات السوق في عصرنا الحالي، إلى البحث عن أنظمة معلومات معاصرة يمكنها تحسين قدرة المؤسسات على المنافسة، وتحقيق الفعالية من حيث التكلفة والتعامل مع الاحتياجات اللوجستية، من بين هذه الأنظمة الحديثة نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP والذي ظهر في بداياته كبرمجيات تسيير الإنتاج الصناعي **MRP1 & MRP2** لتحقيق التوازن بين العرض والطلب وتحسين الإنتاجية التجارية وتعزيز كفاءة العمليات، ليتم تطويره ليصبح نظام مخصص لإدارة مختلف العمليات التجارية من خلال استخدام تطبيقات متكاملة وشاملة لإدارة المهام المختلفة والعمليات في مجالات مختلفة مثل التخطيط والمشتريات والتصنيع والتسويق والمبيعات وشؤون الموظفين وما إلى ذلك ودمجها في قاعدة بيانات واحدة، بهدف تحقيق تغييرات حقيقية فعالة على المستوى التنظيمي للمؤسسة وزيادة إيراداتها. وعليه سيتم في هذا الفصل التطرق إلى:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP.

المبحث الثالث: إجراءات تثبيت وتنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات

أدى التطور السريع لكمية المعلومات على مستوى المؤسسات إلى ضرورة وجود نظام معلومات فعال يتماشى مع تجديدات العصر، حيث أصبحت طريقة تجميع المعلومة تتم بطرق وخصائص علمية وموضوعية من أجل دراستها وتهيئتها لمتخذي القرار في الوقت الفعلي، فلا يوجد جانب من جوانب عمل المؤسسة لم يتأثر بنظم المعلومات، نتيجة لذلك فقد أصبحت دراستها كدراسة أي مجال وظيفي آخر.

1- تعريف نظم المعلومات:

تعددت التعاريف لنظم المعلومات وذلك باختلاف الخلفية العملية والعلمية، ويمكن عرض مجموعة من التعريفات الأكثر شيوعا كما يلي:

- وفقا لـ "الأكاديمية البريطانية"، فإنها تعرف نظم المعلومات على أنها "الطريقة التي يستخدم بواسطتها الأفراد والمؤسسات التكنولوجيا، والتي تعمل على جمع، معالجة، تخزين، استخدام ونشر المعلومات" ⁽¹⁾.
- وفقا لـ "Iaudon" فإن نظم المعلومات هي عبارة عن "مجموعة المكونات المتداخلة التي تشمل جميع المجالات الوظيفية وتعمل على إنجاز العمليات التجارية في جميع نواحي المؤسسة بحيث تشمل جميع أقسام الإدارة" ⁽²⁾.
- وفقا لـ "Stair & Reynolds"، أن "نظم المعلومات عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتربطة التي تعالج تجهيز ونشر المعلومات والبيانات ضمن التقنية المستخدمة في تحقيق الأهداف" ⁽³⁾.
- وفقا لـ "قاسم"، تعرف نظم المعلومات على أنها "مجموعة من العاملين والطرق والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات ذات أهمية وإيصالها إلى المستفيدين بالشكل المناسب والوقت الفعلي من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم" ⁽⁴⁾.
- وفقا لـ "بارج" فإن "نظم المعلومات هي مجموعة من الأفراد والمعدات والأفكار والأنشطة التي تعمل على تجميع البيانات ومعالجتها بأسلوب معين لتغطية الحاجة إلى المعلومات الرسمية في المؤسسة" ⁽⁵⁾.

⁽¹⁾ John ward, Joe peppard,(2002): **strategic planning for information systems**, 3rd edition, jhon wiley & sons ltd, England, P3.

⁽²⁾ Laudon, kenneth C, Laudon, jean P, (2006) : **Mangement Information Systems :Managing the Digital firm** 11thedition, Pearson, France.

⁽³⁾ هاشم فوزي العبادي وجليل كاظم العارضي، (2012) : نظم إدارة المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع : عمان، الأردن، ص54.

⁽⁴⁾ حسين وليد، عبد الناصر علك، (2014) : نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الأولى، دار المنهل، الأردن، ص54.

⁽⁵⁾ ضبيان شمام، (2017) : نظم المعلومات وأثرها في التخطيط الاستراتيجي، الطبعة الأولى، دار الجدان للنشر والتوزيع، الأردن، ص20.

- وفقا لكل من "G.M.Marakas و J.A.O'Brien" فإن نظم المعلومات هي عبارة عن "مجموعة مرتبة من الأفراد، المعدات، البرمجيات، شبكات الاتصالات، موارد البيانات، السياسات والإجراءات التي تقوم بتخزين، إستعادة، تحويل وتوزيع المعلومة في المؤسسة"⁽¹⁾. وباستعراض التعريفات السابقة، نخلص إلى أن نظم المعلومات: "هي عبارة عن مجموعة من الاجراءات والعمليات والوسائل التقنية، التي تطبق على البيانات لتوفير معلومات التي من خلالها يتم الوصول إلى هدف أو أهداف محددة".

2- أهمية نظم المعلومات وأهدافها:

تلعب نظم المعلومات دورا رئيسيا طيلة حياة المؤسسة، وفي عدد كبير من عملياتها، سواء من جانب ترشيد وعقلنة تشغيلها الداخلي، أو من جانب تنظيم علاقتها مع عملائها ومورديها، كما تنتظر المؤسسة الكثير من مكاسب أنظمة المعلومات فيما يتعلق زيادة الانتاجية، تخفيض التكاليف، أتمته المهام، وتنسيق العمليات.

2-1 أهمية نظم المعلومات:

في السابق كانت الموارد المادية والإطارات البشرية من أهم الموارد الضرورية للمؤسسات في أعمالها ولكن في الوقت الحالي ظهر دور المعلومات وباتت المعلومة ضرورية جدا لإنجاز العمليات والأنشطة المختلفة في المؤسسة، فإجراء العمليات المتنوعة من تخطيط وتنظيم واتخاذ القرارات يقتضي التعامل مع حجم واسع من المعلومات⁽²⁾، ولو تم تشبيه المجتمع بالجسم البشري، فإن وظيفة وأهمية نظم المعلومات في المجتمعات الحديثة مثل أهمية الدم الذي يتدفق في الجسم⁽³⁾، فإن نظام المعلومات يفيد المؤسسة في المجالات التالية:

- يوفر نظام المعلومات لصانعي القرار في المؤسسة المعلومات المناسبة التي تساعد في اتخاذ قراراتهم في أحسن ظروف ممكنة، حيث تظهر قيمة نظم المعلومات من خلال تقليل حالات عدم التأكد التي تعاني منها المؤسسة⁽⁴⁾؛

⁽¹⁾James A.O'Brine, George M. MARAKAS,(2011): **Management information Systems**, 10thedition, McGraw Hill,USA, fp38.

⁽²⁾ سليم منى، (2017) : أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة : مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف -المسيلة، الجزائر، ص 60 61.

⁽³⁾ علي سويلم، (2021) : نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية، الطبعة الأولى، دار الخليج للنشر والتوزيع الأردن، ص22.

⁽⁴⁾ سليمة قواسمية، (2021) : نظم المعلومات وذكاء الأعمال ودورها في دعم اليقظة الاستراتيجية ، مجلة آفاق للبحوث والدراسات (العدد 01)، ص280.

- توفير المعلومات إلى مختلف الأقسام الإدارية عند الحاجة، بغية تنفيذ وظائفها المتمثلة في التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات؛
- تحديد قنوات الاتصال أفقيا وعموديا، وتوضيحها بين الوحدات الإدارية في المؤسسة، لتبسيط عملية الاسترجاع؛
- تقييم أنشطة المؤسسة ونتائجها، بهدف تصحيح الانحرافات؛
- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ قرارات فعالة في المؤسسة؛
- المساعدة على التنبؤ لمستقبل المؤسسة والاحتمالات المتوقعة، بهدف اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة حدوث عائق يحول دون الوصول إلى تحقيق الأهداف⁽¹⁾؛
- إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية (أنيا أو شهريا أو فصليا أو سنويا) عن نشاطات المؤسسة؛
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والأساسية التي تعد أساس عمل المؤسسة؛
- البث الانتقالي للمعلومات وتزويد المستخدمين والباحثين بالمعلومات التي يحتاجون لها بشكل فردي أسبوعيا وشهريا؛
- الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تفيد المستفيدين بالتطورات الحديثة فيما يتعلق بنشاطات المؤسسة أو المستفيدين؛
- الرد على الاستفسارات من خلال التحوار بين النظام والمستفيد⁽²⁾.

2-2 أهداف نظم المعلومات:

- يسعى نظام المعلومات إلى تحقيق عدد من الأهداف الأساسية للمؤسسة أهمها⁽³⁾:
- **تحقيق الكفاءة:** ويكون ذلك عن طريق تحقيق أتماتيكية العمل الروتيني بدلا من الأسلوب اليدوي كتوفير تقارير المخزون أو المرتبات وغيرها من خلال قاعدة البيانات وبذلك تخفيض الحاجة إلى من يقوم بمسك

⁽¹⁾ شخحي غنية، (2014) : تكامل أنواع نظم المعلومات وأثره في ترشيد اتخاذ القرارات -دراسة ميدانية- ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمجد بوكرة-بومرداس، الجزائر، ص51.

⁽²⁾ سليم منى، مرجع سبق ذكره، ص61.

⁽³⁾ غزاري عمر، (2006) : دراسة وتحليل أثر فعالية نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات - حالة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية- أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص 103.

سجلات البيانات اللازمة لإنجاز هذه التقارير، إضافة إلى استعمال النماذج الرياضية فيما يتعلق بعمليات الرقابة وكذا ربط المؤسسة بشبكات الاتصال؛

- الوصول إلى الفعالية في اتخاذ القرارات: يكون ذلك عن طريق مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل وبطريقة بسيطة، كجدولة أوامر الإنتاج أو عرض المواد، مما يمكن أن يتم ذلك بطريقة أوتوماتيكية من خلال التحليل المفصل لتدفق العمل في المؤسسة؛

- تحسين أداء المؤسسة: حيث يهدف نظام المعلومات إلى دعم المؤسسة من خلال توفير خدمات ذات مستوى أمثل لعملائها، وذلك من خلال توفير كل المعلومات للعملاء بالشفافية المطلوبة وبالحجم المناسب إضافة إلى تكوين شرح تاريخي لأحوال المؤسسة من خلال المراقبة المستمرة التي تسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تتعرض لها المؤسسة؛

- التعرف على الفرص واستغلالها: تعيش المؤسسات اليوم في مناخ سريع التطور الأمر الذي يلزمها ضرورة التردد لكل الفرص التي قد تتاح لها واستغلالها بسرعة للتأقلم مع كل التغيرات، مما يتطلب توفير أساس لتحليل إشارات التنبيه المبكرة التي قد تأتي من داخل المؤسسة أو خارجها، فيتضمن كل نظام معلومات قاعدة تعتمد على جمع كل البيانات وتصنيفها وتبويبها في ملفات تشترك مختلف إدارات المؤسسة في استخدامها؛

- توفير المعلومات الضرورية: لاتخاذ القرارات الاستراتيجية الصعبة غير المحددة، وذلك للتقليل من حالات عدم التأكد عن طريق تحليل كميات كبيرة من المعلومات، وكذلك بحساب النتائج المحتملة لمختلف الاستراتيجيات البديلة من خلال تشغيل وتحليل كل البيانات المخزنة لدى المؤسسة.

لكن حتى يحقق نظام المعلومات الأهداف السالفة الذكر، فإنه يجب أن يستوفى عدة شروط كالنقطة والفعالية المنفعة، السرعة وسرية المعلومات.

3- مكونات نظم المعلومات:

تحتوي نظم المعلومات على مجموعة من العناصر والأجزاء كغيرها من النظم التي لا بد أن تعمل بشكل متكامل لتحقيق أهدافها التي تهدف إلى الوصول إليها والتي تعتبر المرتكز الأساسي لقاعدة المعلومات التي يعتمد عليها في تسيير العملية الادارية، والقيام بالوظائف، واتخاذ القرارات السليمة ومن هذه المكونات الرئيسية⁽¹⁾ :

1-3 المدخلات:

وهي البيانات التي يتم إدخالها للنظام والتي تأتي من مصادر داخلية أو خارجية⁽²⁾، فبما أن النظام مرتكز على التفاعل بين عناصره أو مكوناته لا بد من توفر المادة الخام لهذا التفاعل⁽³⁾.

2-3 المعالجة:

تعني كل الأنشطة التي تتولى تحويل المدخلات إلى مخرجات فهي العمليات الحسابية والمنطقية لمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات في نظام المعلومات⁽⁴⁾، ويستخدم مصطلح معالجة البيانات عادة للتعبير عن النمط الذي بوساطته يتم تخزين البيانات وتحليلها لتحويل مدخلات النظام إلى مخرجات ذات قيمة لمتخذي القرارات أو مستخدميها من الفئات الأخرى، كما صنف كل من (مكليود وشيل) عمليات معالجة البيانات للحصول على معلومات إلى تصنيف وترتيب وحساب وتلخيص وتخزين وتوثيق⁽⁵⁾.

⁽¹⁾ وفاء صالح عبد الرحمن، (2020) : استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الرقابة الإدارية لدى القيادات التربوية في مركز وزارة التربية والتعليم، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط - ، الأردن، ص18.

⁽²⁾ سعيد البطوطي، (2012) : التسويق السياحي، الطبعة الأولى، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ص86.

⁽³⁾ عثمان الكيلاني، علاء السالمي، (2014) : أساسيات نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار المنهل، الأردن، ص48 .

⁽⁴⁾ رائد محمد عبد ربه، (2013) : مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار المنهل، الأردن، ص11.

⁽⁵⁾ فؤاد عبد المحسن، (2013) : نظم المعلومات المحاسبية وفعاليتها في ظل الدور الاستراتيجي لمنظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الكتاب للنشر والتوزيع، الأردن، ص14.

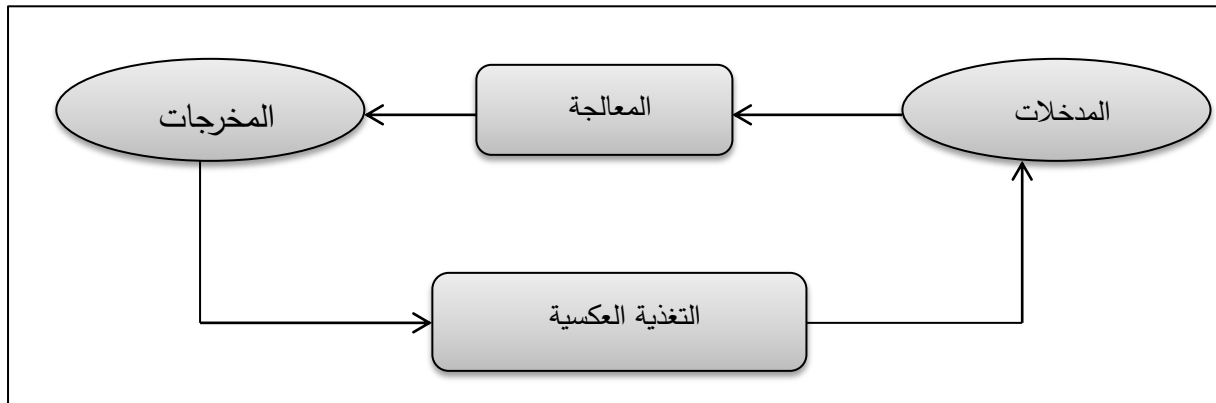
3-3 المخرجات:

يتم إيصال المعلومات إلى المستخدمين وفق أشكال متعددة كالتقارير، والجدول، والقوائم، والأشكال البيانية وهذه المعلومات يطلق عليها مخرجات نظام المعلومات⁽¹⁾، حيث أن الهدف الأساسي لأي نظام معلومات هو إنتاج المعلومات المناسبة للمستخدمين⁽²⁾.

4-3 التغذية العكسية:

تقتضي عملية ضبط النظام وجود رقابة على عناصر النظام ويعبر عنها بالتغذية العكسية وهي عبارة عن الأفعال السلبية أو الإيجابية عن مخرجات النظام، ويمكن التأكد من مخرجات النظام من خلال مقارنة المخرجات بمعايير محددة مسبقاً للأداء ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة⁽³⁾، وتستهدف التغذية العكسية إجراء التعديلات اللازمة في النظام والتي يتوصل إليها من خلال التقييم ومعرفة الخلل وأماكن القصور والسلبيات في النظام وأقسامه، وأي نظام لا تتوفر فيه التغذية العكسية يعد غير كاملاً لعدم توافر عامل التصحيح الذاتي أي أن التغذية العكسية تقيس المخرجات لتصحيح الانحرافات عن الأهداف المرجوة⁽⁴⁾، والشكل التالي يوضح مكونات لنظم المعلومات:

الشكل رقم (1-1): مكونات نظم المعلومات



المصدر: عطا الله أحمد الحسبان، (2020) : نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن

ص32.

(1) يحيى الشريف حنان، (2017) : تأثير نظام المعلومات على اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف، الجزائر، ص19.

(2) إبراهيم الجزراوي، عامر الجنابي، (2009) : أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن ص21.

(3) عطا الله الحسبان، (2020) : نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ص32.

(4) حسين وليد، عبد الناصر علك، مصدر سبق ذكره، ص36.

ومن خلال الشكل السابق يمكن القول بأن " نظام المعلومات يتكون من أربعة عناصر أساسية متمثلة في المدخلات وهي أساس نشاط النظام وعملياته وهي عبارة عن بيانات والتي يتم الحصول عليها من مصادر مختلفة لتأتي بعدها عملية معالجة هذه البيانات من أجل تحويلها إلى مخرجات (معلومات)، وقد تستخدم مخرجات نفس النظام كمدخلات جديدة من خلال عملية التغذية العكسية".

4- البنية التحتية لنظم المعلومات:

تعتبر المعلومات أكثر الممتلكات الاستراتيجية أهمية بالنسبة للمؤسسة، فهي تساعد على تحسين إنتاجيتها، ولا يمكن لأي مؤسسة أن تتميز بالكفاءة دون أن يكون لديها بيانات ذات جودة عالية تكون متاحة في الوقت المناسب، يبقى أن تتوفر المؤسسة على البنية التحتية الملائمة التي تتمكن من تحويل هذه البيانات إلى معلومات ذات منفعة، وتتكون البنية التحتية لنظم المعلومات من⁽¹⁾ :

4-1 الأجهزة والمعدات:

تتمثل في كل شيء مادي ملموس من شأنه أن يستعمل في جمع وتخزين ومعالجة البيانات⁽²⁾، حيث يعتبر الحاسب الآلي من بين أهم متطلبات نظم المعلومات باعتباره الوسيلة الرئيسية المستعملة في معالجة البيانات التي تعتبر أساس عمليات نظم المعلومات باعتبارها المرحلة التي يتم فيها تحويل البيانات إلى معلومات جاهزة لاتخاذ القرار⁽³⁾، ويمكن أن تتكون الأجهزة والمعدات من : الطابعات، الماسحات الضوئية وغيرها⁽⁴⁾.

4-2 البرمجيات والتطبيقات:

حتى يلعب الحاسوب دوره كقاعدة أساسية في البنية التحتية لنظم المعلومات في المؤسسة، يجب تزويده ببرمجيات قادرة على تشغيله وتحسين أدائه⁽⁵⁾، تصنف البرمجيات إلى برمجيات النظم Systems Software وبرمجيات التطبيقات Applications Software، ويمكن شرح كل منهما في ما يلي :

(1) Efraim turban, Linda VOLONINO,(2011) : **Information Technology for Management : Improving Operational Performance**, 8th edition, John Wiley & sons,USA , P9.

(2) هدى بن محمد، عبد النور موساوي، (2012) : أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري ، مجلة العلوم الإنسانية، (المجلد 23) (العدد01)، ص217.

(3) بن زيادي أسماء، (2016) : دور عناصر نظام المعلومات في تفعيل إدارة المعرفة، مجلة الاقتصاد و المناجمنت (العدد16)، ص145.

(4) Jean François Dhénin, (2004) : **Informatique commerciale**, 1^{er} edition, Editions Bréal, France, P40.

(5) بن زيادي أسماء، مرجع سبق ذكره، ص145.

1-2-4 برمجيات النظام:

وهي البرمجيات التي تتحكم في العمليات الأساسية لاستخدام الحاسوب، مثل عملية بدء تشغيله والطباعة وغير ذلك ومن أمثلة هذه البرمجيات نجد ⁽¹⁾ :

2-2-4 برمجيات التطبيقات:

وهي البرامج الجاهزة التي تسمح بإنجاز وظائف محددة بما في ذلك معالجة الكلمات وتبويب الأرقام مثل : برامج المحاسبة Excel، والكتابة Word وغيرها ⁽²⁾.

3-4 شبكات الاتصالات:

تعتبر شبكات الاتصال من أهم الوسائل التي تساهم في عملية نقل وتوزيع البيانات والمعلومات داخل المؤسسة، وبين المؤسسة ومحيطها الخارجي، فتكون بذلك أكثر سرعة ودقة، وعلى هذا الأساس فيمكن أن نجد نوعين من شبكات الاتصال : شبكات محلية وأخرى خارجية، "فكلمة شبكة تشير إلى اثنين أو أكثر من أجهزة الحاسب متصلين معا⁽³⁾، وهناك نوعان رئيسيان من الشبكات هما:

- **الشبكات المحلية:** وفيها يتم ربط الأنظمة الحاسوبية بطريقة مباشرة باستخدام نوع من الأسلاك⁽⁴⁾، حيث تغطي مسافة محدودة، تتمثل عادة في مبنى واحد أو عدة مباني في مكان واحد، مثل مؤسسة أو مجموعة من المؤسسات حيث لا تتعدى مسافتها عن بعضها مئات الأمتار⁽⁵⁾؛
- **الشبكات الواسعة:** هي الشبكات العامة التي تربط بين أقطار ومدن متنوعة وتتيح لأنظمة مختلفة الطبيعة التواصل والتوفيق فيما بينها، وتحتوي بشكل عام على شبكات الهاتف ومقاسمه والأنظمة التي تدرج ضمنها⁽⁶⁾.

⁽¹⁾ Ralph stair, George Reynolds, (2012) : **principles of information systems**, 10th edition, course technology, USA, p14.

⁽²⁾ هاشم فوزي العبادي، جليل كاضم العارضي، مرجع سبق ذكره، ص 67.

⁽³⁾ ضيف أحمد، (2017) : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة التغيير، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، (المجلد 01) (العدد 04) ص 124.

⁽⁴⁾ هاشم فوزي، جليل كاضم العارضي، نفس المرجع، ص 124.

⁽⁵⁾ دادو مراد، (2013) : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل نشاط المؤسسات الاقتصادية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، (العدد 09) ص 67.

⁽⁶⁾ عبد الله حسن مسلم، (2015) : مهارات الاتصال الإداري والحوار، الطبعة الأولى، دار المنهل للنشر والتوزيع، الأردن، ص 28.

4-4 قواعد البيانات:

تتلقى المؤسسة بيانات من جهات متعددة، سواء داخلية أو خارجية، وبأشكال مختلفة وجب عليها تخزينها وضمان استعادتها في شكل قواعد تعرف بقواعد البيانات.

تعرف قواعد البيانات بأنها حزمة منظمة من الملفات المترابطة منطقيا لبيانات الأعمال والتي تصمم لتلبية متطلبات المستخدمين من المعلومات في المؤسسة⁽¹⁾، وتتكون قاعدة البيانات من جدول واحد أو أكثر من جدول، ويحتوي الجدول على سجل أو أكثر من سجل ويتكون السجل من حقل أو أكثر من حقل⁽²⁾، حيث تسمح مكوناتها بتنظيم وتخزين البيانات بأسلوب يسهل من خلاله استرجاعها في حين يجب أن تحتوي الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بطريقة تتوافق مع احتياجات المؤسسات وتسمح بسهولة الوصول إليها كما يجب أن تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها ويكون ذلك من خلال مجموعة من البرامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف وتسمى هذه البرامج بنظم قواعد البيانات⁽³⁾، من بين أهم وظائفها : اختيار وتصفية البيانات حيث يتم مراقبة البيانات والتأكد من أنها لا تحتوي على الأخطاء التناقضات التكرار والمعلومات الغير تامة، حيث يتم تصحيح تدمير، وتدقيق تكامل البيانات، تزامن البيانات والربط بين البيانات من مراجع متنوعة، إثراء البيانات، وتدعيمها من خلال استعمال معلومات من مصادر داخلية وخارجية وصيانتها حيث يتم مراجعة تكامل البيانات بطريقة مستمرة⁽⁴⁾.

4-5 الموارد البشرية:

يتفق الباحثون في ميدان نظم المعلومات أن الأفراد هم العنصر الأهم لنظام المعلومات في المؤسسات أو خارجها، وأن الحواسيب والبرمجيات والأجهزة ومختلف التقنيات الحديثة المستخدمة في هذا المجال هي فقط علب معدنية وأسلاك ممتدة، لا قيمة لها من دون المستخدم البشري، ومنه لا تظهر الحاجة إلى نظم المعلومات من دون الموارد البشرية⁽⁵⁾، فقد أشار الباحثان (Davis & Olson, 2000) إلى أن هناك نوعين من الموارد البشرية التي يحتاجهم النظام ويقسمهم إلى **مطور النظام** الذي يطور تطبيقات معالجة البيانات وتقنيات النظام الأخرى

(1) سعد غال ياسين، (2009) : نظم إدارة قواعد البيانات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ص33.

(2) رائد محمد عبد ربه، مرجع سبق ذكره، ص129.

(3) ساهل أمينة و محمد بوسنة، (2022) : مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، (المجلد 16) (العدد 01)، ص 175.

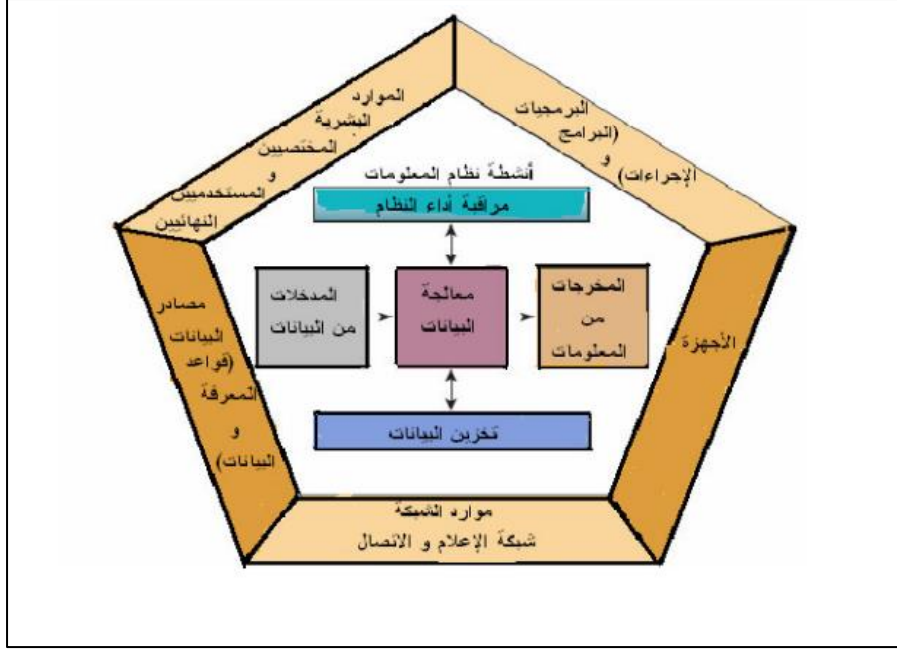
(4) يحيى الشريف حنان، مرجع سبق ذكره، ص126.

(5) حيد شاكر و محمود حسن، (2014) : التكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار الكتب والوثائق، مصر، ص80.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

والمستفيد النهائي وهو الذي يستفيد من مخرجات النظام⁽¹⁾، وهم الأشخاص الذين يستخدمون نظام المعلومات أو المعلومات التي ينتجها، ويمكن أن يكونوا إداريين، مستهلكين، مهندسين، محاسبين، مندوبي مبيعات، ويمكن أن يكون تواجدهم في أي مستوى من مستويات المؤسسة⁽²⁾، والشكل التالي يوضح البنية التحتية لنظم المعلومات:

الشكل رقم (1-2): البنية التحتية لنظم المعلومات



Source: O'Brien, James A, (2007) : management information systems, source : managing information technology in the E business Enterprise, 7th edition, Irwin, McGraw-HILL companies, USA, p 11.

من خلال الشكل أعلاه يمكن القول بأنه "حتى تتمكن المؤسسة من الوصول إلى أهدافها المسطرة لابد من توفرها على نظام معلومات يعتمد على بنية تحتية مدعمة بالأشخاص، شبكات معلومات الاتصال، قواعد البيانات، البرمجيات، الأجهزة، السياسات والإجراءات التي تخزن البيانات، تسترجعها وتحولها وتنشرها في المؤسسة حتى تتمكن هذه الأخيرة من الحصول على المعلومات السليمة بأقل تكلفة ووقت ممكن وبجودة عالية وبالتالي اتخاذ قرارات رشيدة".

(1) حسين وليد، عبد الناصر علك، مرجع سبق ذكره، ص 37.

(2) James A.O'Brine, George M. MARAKAS, OP.Cit. p32.

5- أنواع نظم المعلومات:

في الحقيقة لا يوجد نظام واحد يوفر كل المعلومات التي يحتاج إليها التنظيم، لذلك يوجد الكثير من المعايير والأسس التي يمكن الاستناد بها لتصنيف أو تقسيم نظام المعلومات في المؤسسة، حيث يمكن تصنيف أنواع نظم المعلومات طبقا لأنشطة المؤسسة، والتي يطلق عليها نظم المعلومات الوظيفية كما يمكن تصنيفها طبقا لنوع أو مستوى القرار، أي حسب المستويات التنظيمية⁽¹⁾.

5-1 نظم المعلومات الوظيفية:

يتكون نظام المعلومات من مجموعة أنظمة فرعية تبعا لوظائف المؤسسة وهي كما يلي:

5-1-1 نظام المعلومات المالي:

يعرف نظام المعلومات المالي على أنه أحد مكونات التنظيم الإداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة ونقل المعلومات المالية المناسبة إلى الجهات الحكومية، والأطراف الخارجية والمستثمرين والدائنين وإدارة المؤسسة⁽²⁾، يدعم هذا النظام الفرعي عملية اتخاذ القرارات المرتبطة بالوظائف المالية على مستوى المؤسسة⁽³⁾، فبالرغم من أن نظم المعلومات المالية المحوسبة باتت جد متطورة، إلا أن النظم اليدوية لا تزال تستخدم بشكل واسع في المؤسسات نظرا لطبيعة العمليات المرتبطة بالجانب المالي، وغالبا ما تتعلق نظم المعلومات المالية بإعداد الميزانية والرقابة، ويتم مقارنة الأداء بالنتائج المخططة ومن ثم اعتماد مراحل تصحيحية في حالة الانحرافات علاوة على تحديد معايير موضوعية للرقابة والعمليات اللازمة للوصول إلى النتائج المرجوة، من خلال الحصول على المعلومات بصفة مستمرة وسريعة عن مواقع الخل، وترتبط فعالية نظام المعلومات المالي بإمكانية المصمم على جعله وسيلة لا مفر منها في التخطيط والعمليات، كما يؤثر هذا النظام على جميع نظم معلومات المؤسسة⁽⁴⁾.

(1) غزاري عمر، مرجع سبق ذكره، ص 98.

(2) بوبيعاية حسان، عبد الحفيظ حسام الدين، (2020) : فاعلية نظام المعلومات المالي والمحاسبي في إدارة المخاطر في منظمات الأعمال ، مجلة العلوم

المالية والإدارية، (المجلد 04) (العدد 02) ، ص 50.

(3) Goyal D.P, (2014) :**Management Information Systems :Managerial Perspectives**, 4th edition, Vikas Publishing house, india, p31.

(4) M.SARNGADHRAN,M.MINIMOL (2010) :**Management Inofrmation System**, 1st edition, Himalaya Publishing House, india, p226.

5-1-2 نظام معلومات الإنتاج:

هو نظام مختص بإمداد مديرية الإنتاج بمعلومات كاملة، دقيقة ومنظمة، عن التدفق الطبيعي للمواد والعمليات والمنتجات من سلع وخدمات، وكل العمليات الأساسية التي لها علاقة بالتخطيط، والرقابة على الانتاج والعمليات والنقل⁽¹⁾، حيث تتمثل وظائفه الأساسية في جدولة المشتريات، الشحن، الاستلام وهندسة العمليات⁽²⁾، مما يسمح بتوفير المعلومات الانتاجية الضرورية وتوفيرها أمام المستفيدين من المديرين بالمؤسسة، لمساعدتهم في اتخاذ القرارات وما يساعدها من أنشطة أخرى⁽³⁾.

5-1-3 نظام معلومات الموارد البشرية:

هو نظام يقوم على استخدام الحاسب الآلي لتجميع وتصنيف وحفظ وصيانة واسترجاع والتحقق من دقة صلاحيات البيانات المحددة التي تحتاجها المؤسسة فيما يتعلق بعاملها الحاليين والمتقدمين لشغل وظائفها وكذلك العاملين السابقين⁽⁴⁾، حيث يعتني بالأفراد الذين لهم علاقة بالمؤسسة سواء كانوا ينشطون بداخلها أو خارجها، وذلك عن طريق تجميع كل المعلومات الخاصة بهم وجعلها ذات قيمة وفائدة⁽⁵⁾، مما يساعد المؤسسة على اتخاذ القرارات الملائمة فيما يتعلق بالأفراد⁽⁶⁾.

5-1-4 نظام المعلومات التسويقي:

يعرف على أنه شبكة متداخلة من العلاقات الهيكلية من الأفراد والإجراءات والآلات المصممة لجمع، تحليل وتخزين، وتقييم تدفق المعلومات الداخلية والخارجية للمؤسسة⁽⁷⁾، والمخصصة للاستخدام من قبل متخذي القرارات لتعزيز وتطوير متابعتهم ورقابتهم على البرامج التسويقية⁽⁸⁾، فالتسويق لا يعني فقط ما يتم إنتاجه ثم بيعه، ولكنه أيضا يساعد على تحديد نوعية المنتجات المطلوبة، حيث أصبحت وظيفة أو إدارة التسويق جد

(1) دالي علي لمياء، (2014) : دور نظام معلومات الإنتاج في مراقبة، مجلة الأبحاث الاقتصادية والادارية (المجلد 08)(العدد06)، ص 275.

(2) سليم منى، مرجع سبق ذكره، ص 66.

(3) شبحي خديجة، عدنان مرزوق،(2016) : دور نظام معلومات الإنتاج في تحسين جودة المنتج، مجلة الإدارة والتنمية والبحوث والدراسات (العدد10)، ص 226.

(4) حمزة الجبالي، (2016) : تنمية وإدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع، مصر، ص 41.

(5) إدريس تواتي، (2013) : نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة (المجلد 02) (العدد 27)، ص 65.

(6) Mohammad Salameh, Melznie lourens, (2022) : **Human Resource Information System**, 1st edition, Book River, india, P02.

(7) أحمد بن مويزة، (2019) : إعداد استراتيجية التسويق وعملياتها، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ص 28.

(8) Arun Kumar, (2011) : **Marketing Management**, 3rd Edition, Atlantic Publishers & Distri, india, P149.

حيوية في المؤسسة، باعتبارها تسمح بتحقيق التكامل مع باقي الوظائف الأخرى بالمؤسسة، وبذلك أصبحت المعلومات التسويقية تكتسي أهمية بالغة لتحديد متطلبات السوق من سلع وخدمات متعددة ومختلفة، وأيضاً لمعرفة تفضيلات وأذواق المستهلكين المتجددة قصد إشباع رغباتهم بالإضافة إلى الوقوف عند كل التحولات التي قد تطرأ على مستوى المنافسة أو التقدم التكنولوجي⁽¹⁾.

2-5 نظم دعم القرار:

هي حزمة من أنظمة الحاسوب التي تسمح لمتخذ القرار بالتعامل بصورة مباشرة مع البرامج المخزنة بالحاسوب دون اللجوء إلى المتخصصين في المعلومات للحصول على المعلومات التي يحتاجها عند اتخاذ قرار معين، وتنقسم نظم دعم القرارات إلى عدة أنواع، وذلك وفقاً لمعايير مختلفة أهمها⁽²⁾:

1-2-5 أنواع نظم دعم القرار حسب المستخدم النهائي:

وتنقسم نظم دعم القرارات إلى ثلاثة مجموعات وفقاً للمستخدم النهائي للنظام، وهي كما يلي:

1-1-2-5 نظم دعم القرارات الفردية:

وهي تلك النظم التي تقوم على وجود مستخدم فردي، نفس الأنشطة في اتخاذ القرارات قد تتكرر على فترات زمنية مختلفة، مثل قرارات اختيار تشكيلة الأسهم والسندات⁽³⁾.

2-1-2-5 نظم دعم القرارات الجماعية:

هي نظم تفاعلية قائمة على الحاسب الآلي تدعم مجموعة من الناس للمشاركة في مهمة واحدة، فيعملون مع بعضهم البعض كفريق، وتستخدم لحل المشاكل غير المهيكلة، حيث ما يميز نظم دعم القرار الجماعي هو المشاركة في قاعدة بيانات موحدة يمكن الوصول إليها، من قبل الفريق الذي يعمل على حل مشكلة أو مشروع معين⁽⁴⁾.

(1) غزاري عمر، مرجع سبق ذكره، ص111.

(2) محسن بن حفيظ، (2016) : نظم دعم القرار، الطبعة الأولى ، دار العلوم العربية للنشر والتوزيع، مصر، ص26.

(3) شيخي غنية، مرجع سبق ذكره، ص117.

(4) جمال محمد، (2014) : إدارة الأعمال مبادئ ومفاهيم، الطبعة الأولى، دار المنهل للنشر والتوزيع، الأردن، ص149.

3-1-2-5 نظم دعم القرارات التنظيمية:

وهي تلك النظم التي يكون التركيز فيها على أداء مهام تنظيمية، تتضمن تتابع لعمليات تنتسب إلى مجالات وظيفية مختلفة، مثل: القرارات المرتبطة بالتخطيط طويل الأجل، وعمليات تخصيص الموارد عمليات توزيع المهام⁽¹⁾.

2-2-5 أنواع نظم معلومات دعم القرار حسب نطاق الاستخدام:

وتقسم نظم معلومات دعم القرار وفق هذا المعيار، إلى نوعين:

1-2-2-5 نظم دعم القرارات المؤسسية:

وهي عبارة عن نظم كاملة يتم تطويرها لكي تسمح لمتخذ القرار باسترجاع أو توليد معلومات ذات علاقة بمشكلة ذات طبيعة عامة مثل: تحليل السوق، جداول الإنتاج وغيرها، وتصمم هذه النظم بهدف الاستخدام المستمر⁽²⁾.

2-2-2-5 نظم دعم القرارات الخاصة بمواضيع معينة بالذات:

وهي تلك النظم التي تتعامل مع مشكلات غير متكررة دوريا، تحدث لعدد محدود من المرات في حياة المؤسسة مثل : قرارات التخطيط الاستراتيجي، قرارات الاندماج، الاستثمار المشترك مع مؤسسات أخرى وهي تحتاج إلى برمجيات عامة الغرض، لبناء النماذج، تحليل البيانات، واستدعاء البيانات، مع إمكانية توظيفها في تطبيقات خاصة، وفقا لطبيعة المشكل محل القرار⁽³⁾.

3-2-5 أنواع نظم دعم القرارات حسب الاهتمام:

وتقسم نظم دعم القرارات حسب هذا المعيار إلى نوعين:

1-3-2-5 مجموعة نظم دعم القرارات المهمة بالبيانات:

هي النظم التي تسمح بالوصول إلى سلسلة زمنية من بيانات المؤسسة الداخلية وفي بعض الأحيان تسمح كذلك بالوصول للبيانات الخارجية للمؤسسة ومعالجتها⁽⁴⁾.

⁽¹⁾ Kenneth Laudon, Jane Laudon, (2010) : **Management des systèmes d'information**, 11th edition, Pearson Education France, P486.

⁽²⁾ Daniel J. Power, (2002) : **Decision Support : Concepts and Resources for Managers**, 1st edition, Greenwood Publishing Group, USA, P12.

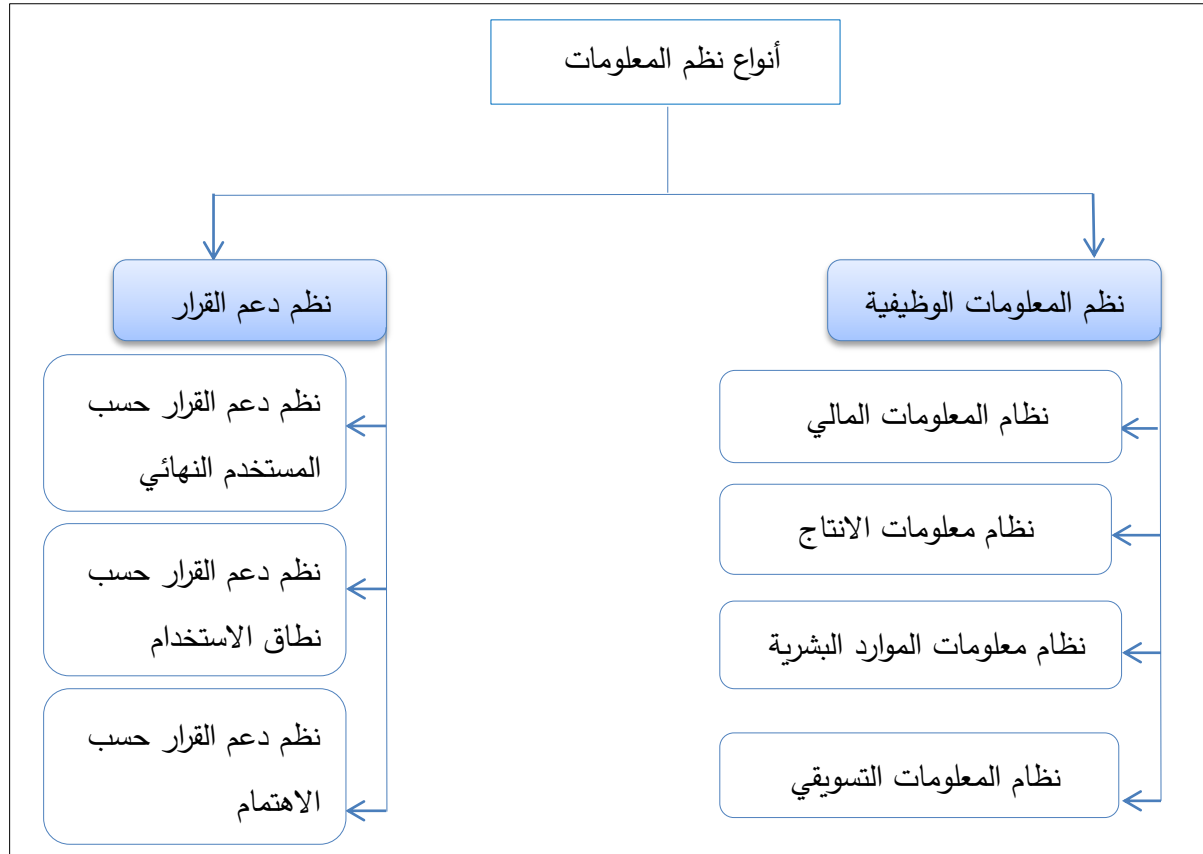
⁽³⁾ شيخي غنية، مرجع سبق ذكره، ص 87.

⁽⁴⁾ Detlef Seese, (2008) : **Handbook on Information Technology in Finance**, 1st edition, Springer Science & Business Media, France, p100.

5-2-3-2 مجموعة نظم دعم القرارات المهمة بالنماذج :

وهي النظم التي تقوم على النماذج المستخدمة في التعامل مع البيانات، مع تجاهل الطريقة التي تم من خلالها الحصول على هذه البيانات، مثل: النماذج الرياضية، نماذج المحاكاة، ونماذج اقتراح التصرفات⁽¹⁾، وبناءا على ما سبق سيتم عرض شكل توضيحي لأنواع نظم المعلومات:

الشكل رقم (1-3): أنواع نظم المعلومات



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على : يحي الشريف حنان، (2017) : تأثير نظام المعلومات على اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف، الجزائر.

⁽¹⁾ Daniel Power, (2004) : **Decision Support Systems: Frequently Asked Questions**, 2nd edition, iUniverse, USA, p06.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

تعد مجموعة GARTNER أول من استحدث مصطلح ERP والذي يسمى في اللغة العربية " نظام تخطيط موارد المؤسسة" وأصل تسميته في اللغة الإنجليزية **Enterprise Resource Planning (ERP)** والتي تعني تقريبا بالترجمة الحرفية "تخطيط موارد المؤسسة" وهو المصطلح الأكثر تداولاً وانتشاراً، أما في مصطلح اللغة الفرنسية يسمى **Progiciel de gestion intégré (PGI)** وهي برمجيات التسيير المدمجة⁽¹⁾، لكن حالياً تستخدم العديد من التسميات للإشارة إليه مثل: البرمجيات التطبيقية المتكاملة، حزم برمجية، البرمجيات المتكاملة، البرمجيات التطبيقية، حيث هذا التباين يأخذ في الاعتبار بعدان أساسيان في مفهوم هذه النظم : درجة التكامل وتعني القدرة على تزويد كل مستخدم النظام في المؤسسة بمعلومات موحدة، محينه، كاملة، أما البعد الثاني يتمثل في التغطية الوظيفية أو التشغيلية والمقصود بها القدرة على توحيد جميع عمليات المؤسسة وفق مدخل أفقي لتحسين الإنتاجية⁽²⁾.

1-نشأة وتطور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

مند سبعينات القرن الماضي بدأ تطوير نظام **material requirements planning (MRP)** علماً أن اختباره بدأ في سنوات الستينات، إذ يتفق العديد من الكتاب على أن نظام **Enterprise Resource Planning (ERP)**، هو تطور لأنظمة تخطيط الاحتياج من المواد **(MRP)** ونظام تخطيط المواد المادية ذات الحلقة المغلقة **(Closed-Loop MRP)** ونظام تخطيط المواد الصناعية **Manufacturing Resources Planning (MRPII)**⁽³⁾، والجدول الموالي يوضح نشأة وتطور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

⁽¹⁾ ديدة كمال، (2019) : أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية : عينة من المؤسسات النفطية العاملة في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص 11.

⁽²⁾ محمد أكرم بلولة، (2020) : دور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين جودة المعلومة المحاسبية -دراسة حالة : مؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة، الجزائر، ص 06.

⁽³⁾ عبد الفتاح علي سيد أحمد، (2018) : أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة على الشركة السودانية للهاتف السيار (زين)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، ص 154.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

الجدول رقم (1-1): نشأة وتطور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

مراحل التطور	المضمون
المرحلة الأولى سنة (1970)	في هذه المرحلة تم تنفيذ المرحلة الأولى من نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP عن طريق نظام يسمى تخطيط متطلبات المواد MRP وكان تركيز برنامج MRP على تخطيط الإنتاج الداخلي، عن طريق حساب متطلبات الوقت، المشتريات وتخطيط المواد، فبرنامج MRP لا يركز على أي نوع من الخدمات وإنما وضع لإتاحة المواد المناسبة في الوقت المناسب، كما مثل MRP خطوة كبيرة إلى الأمام في عملية التخطيط ⁽¹⁾ .
المرحلة الثانية بداية (الثمانينات)	ازداد في هذه المرحلة التنافس بين مؤسسات نظم المعلومات وحاولت كل مؤسسة من المؤسسات الموردة لنظم برمجيات التسيير المدمجة إنتاج نظام خاص بها، يتحاشى عيوب أنظمة غيرها، فكانت بداية عصر التطوير في مجال نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP وتحولت النظم من مجرد كونها نظم تخدم أنشطة الإنتاج إلى نظم تعمل على توفير المعلومات عن أنشطة البيع والتوزيع، وتوالى إنتاج البرمجيات الخاصة بكل مؤسسة حتى منتصف الثمانينات ⁽²⁾ ، وقامت ORACLE بعمل طفرة أخرى في مجال نظم المعلومات باستخدام لغة حاسبات أكثر تطوراً ساعدت على ربط المعلومات وإنتاج العديد من التقارير وإجراء التحليلات والمقارنات، لتصبح بذلك نظم برمجيات التسيير المدمجة كأنها إدارة استشارية كبرى داخل المؤسسة لا يمكن العمل بدونها ⁽³⁾ ، حيث تم في هذه المرحلة إدخال الجيل الجديد من هذه الأنظمة تحت اسم تخطيط موارد التصنيع (MRPII)، فقام MRPII بدمج نظم المحاسبة والإدارة المالية كما اجتازت أنظمة MRPII حدود وظائف الإنتاج والتي بدأت تخدم فيما ظهر بنظم دعم القرار DSS، وكذلك نظم المعلومات التنفيذية EIS، فلأول مرة يمكن للمؤسسة أن يكون لديها نظام متكامل للأعمال والذي يقدم رؤياً للمتطلبات المادية والقدرات فالمعلومات الجيدة تؤدي إلى قرارات جيدة، وبالتالي قدمت أنظمة تكنولوجيا المعلومات المتكاملة ميزة تنافسية لهذه المؤسسات ⁽⁴⁾ .
المرحلة الثالثة سنة (1990)	في هذه المرحلة تم توسيع مفهوم MRPII إلى ما بعد مراقبة المخزون والعمليات التشغيلية الأخرى، وتم عرض الجيل الجديد للنظام المتكامل على مستوى المؤسسة ولأول مرة ويسمى نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، حيث يوفر التكامل السلس لجميع تدفقات المعلومات في المؤسسة مثل المحاسبة المالية والموارد البشرية وإدارة سلسلة التوريدات ومعلومات العميل ⁽⁵⁾ . ومن أجل تطبيق أفضل لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP والتحكم أكثر في سلسلة التوريد ظهر نظام

⁽¹⁾ بن الطيب إبراهيم، (2018) : نظم ERP وأهميته لدى المؤسسات الاقتصادية الحديثة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، (المجلد 14) (العدد 18) ، ص192.

⁽²⁾ عبد الماجد محمد، (2017) : أثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على فعالية البيانات المحاسبية، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة كاي، ص28.

⁽³⁾ Didier Bensadon, Nicolas Praquin,(2016) : Dictionnaire historique de comptabilité des entreprises, 1^{er} edition, Presses Univ. Septentrion, France,, P282.

⁽⁴⁾ Hossein Bidgoli,(2004) : The Internet Encyclopedia, 1st editon, John Wiley & Sons, USA, P708.

⁽⁵⁾ Rashami Anand,(2009) : Oracle 11i - The Complete Reference, 1st edition, Laxmi Publications,India, P05.

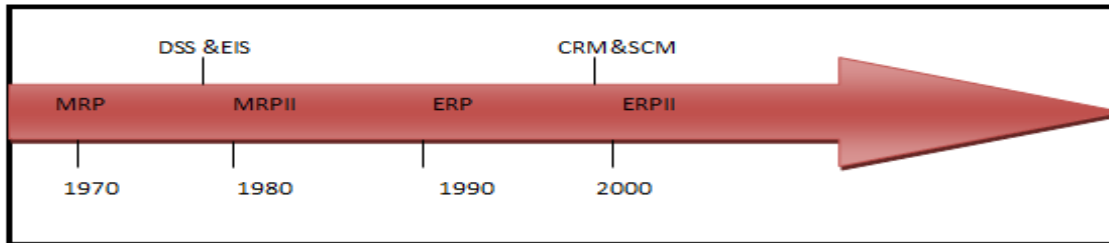
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

SPA وتم دمجها في نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP وهو نظام كومبيوتر متكامل يجعل من السهولة تحسين سلسلة التوريد بأكملها للمؤسسة، إلى التنبؤ بالمبيعات إلى التسليم للعملاء إلى تخطيط التوريد وتخطيط الانتاج، أن هذا النظام بسيط التطبيق لكنه معقد لأنه لا يتكيف بسهولة مع متغيرات في الطلب مع الموارد فقد ساعد هذا النظام المؤسسات في تحسين معدل خدمة العملاء وتخفيض التكاليف مثل تكاليف التخزين أو الإنتاج أو العرض أو التوزيع⁽¹⁾.	
وفي سنة 2000 برز نظام الـ ERP2 في أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، إثر مقال نشرته مجموعة Gartner Group في سنة 2000، حيث يعتبر الجيل الثاني من حياة ERP لجعله أكثر شمولاً، ونظام قائم على الانترنت يوفر الوصول بالسرعة اللازمة لأي موظف وأي شريك خارجي⁽²⁾، وابتداء من عام 2006 شهد سوق مبيعات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP نشاطاً ملحوظاً رغم تباطؤ الاقتصاد العالمي، بحيث لم يؤثر الكساد على مبيعات نظم ERP، بسبب التطور الكبير الذي تقوم به مؤسسات تصميم نظم التخطيط، ومنذ ذلك التاريخ قام مزودو خدمات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بتقسيم العملاء إلى ثلاثة أقسام هم: المؤسسات الكبرى، المؤسسات متوسطة الحجم، والمؤسسات الصغيرة، فاستهدفت المؤسسات الكبيرة في الفترات السابقة، ثم تبعها المتوسطة بغية زيادة حصتها في الأسواق العالمية، وفعلاً أنتج مزودو النظم برمجيات تتناسب مع هذه الفئة من العملاء، مما ساعد المؤسسات المتوسطة على تبني تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP⁽³⁾.	المرحلة الرابعة سنة (2000)

المصدر: من إعداد الباحثة (بتصرف).

كما يوضح الشكل التالي مراحل تطور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

الشكل رقم (1-4): مراحل تطور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP



Source: Laurent Arcis, (2015) : l'impact des ERP sur la chaine logistique, revue logistique & managment, Vol7-N°1, p.155.

(1) حسناء مشري، (2021) : دور نظام تخطيط الموارد ERP في تحسين جودة المعلومة المحاسبية ، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، (المجلد 01 العدد 07)، الجزائر، ص 67.

(2) Zulkifli Mohamed Udin , Ahmad Saleh Shatat, (2012) : Supply Chain Management Performance and ERP Implementation, 1st edition, UUM Press, malaysia, P06.

(3) عبد الماجد محمد، مرجع سبق ذكره، ص 29-30.

ويتضح من خلال المعلومات المدرجة في الجدول رقم(1-1) والملخصة في الشكل رقم(1-4) "أن نشأة وتطور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP كانت على أربعة مراحل ابتداء من سنة 1970 حيث كان يسمى بـ تخطيط متطلبات المواد (MRP) Materials Requirement Planning وكان ينحصر فقط على تخطيط الإنتاج الداخلي، من خلال حساب متطلبات الوقت، المشتريات، وتخطيط المواد لتأتي بعدها المرحلة الثانية في بداية الثمانيات ليصبح تحت مسمى تخطيط موارد التصنيع، وكان تركيزه على دمج نظم المحاسبة والإدارة المالية كما اجتازت أنظمة MRPII حدود وظائف الإنتاج والتي بدأت تخدم فيما ظهر بنظم دعم القرار DSS وكذلك نظم المعلومات التنفيذية EIS، لتأتي بعدها المرحلة الثالثة سنة 1990 والتي فيها تم توسيع مفهوم MRPII إلى ما بعد مراقبة المخزون والعمليات التشغيلية الأخرى، وتم عرض الجيل الجديد للنظام المتكامل على مستوى المؤسسة ولأول مرة ويسمى نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، لتأتي بعدها المرحلة الرابعة سنة 2000 والتي فيها برز نظام الـ ERP2 حيث يعتبر الجيل الثاني من حياة الـ ERP لجعله أكثر شمولاً ونظام قائم على الانترنت يوفر الوصول بالسرعة اللازمة لنظام ERP لأي موظف وأي شريك خارجي".

2- تعريف نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

بغية إيضاح المحتوى المفاهيمي الذي ينطوي عليه نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP حاولت الكثير من أدبيات الإدارة الالكترونية صياغة قوالب تعريفية يمكن أن توضح طبيعة ووظيفة نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في نطاق عمل المؤسسات ⁽¹⁾، وبالإمكان إيضاح طبيعة وتفاصيل عمل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP من خلال استعراض مجموعة من التعاريف التي غالبا ما تتداول في بطون أدبيات الإدارة الإلكترونية:

- **تعريف francois Blondel :** " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP عبارة عن حزمة برمجيات تغطي الجزء الأكبر من متطلبات نظام معلومات التسيير système d'information de gestion يتكون هذا النظام من وحدات، ويمكن تطويره لكي يتوافق مع سياق ومتطلبات المؤسسة التي ترغب في تثبيته ويستخدم قواعد تسيير تقوم على أفضل ممارسات الأعمال، كما يمتلك مرجع بيانات وحيد ويقوم على معمارية تقنية مفتوحة (windows, linux, oracle, SQL serve) ⁽²⁾ ".

(1) أبو بكر بوسالم، إلياس الهناني (2017) : دور أنظمة تخطيط موارد المؤسسة في تفعيل اليقظة الاستراتيجية ، مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية (المجلد 04) (العدد 01)، ص104.

(2) محمد أكرم بلولة، مرجع سبق ذكره، ص07.

- **تعريف Jacobs & whybark** : " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو نظام يدمج مختلف العمليات التجارية ووظائف المؤسسة في قاعدة بيانات واحدة لتحقيق العديد من الفوائد⁽¹⁾."
- **تعريف klibs & klos** : " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP عبارة عن منهجية تكنولوجية تركز على التكامل بين سلسلة وظائف وأنشطة مختلفة بهدف تحقيق أمثلية أنشطة سلسلة القيمة الداخلية⁽²⁾."
- **تعريف المؤسسة الأمريكية لمراقبة الإنتاج والمخزون (APICS)** : " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو إطار عمل للتنظيم، تحديد وتوحيد العمليات التجارية الضرورية للتخطيط الفعال للمؤسسة والتحكم فيها، وبالتالي تستطيع المؤسسة من خلاله الاستفادة من معرفتها الداخلية للحصول على ميزة خارجية⁽³⁾."
- **تعريف Norris & all** : " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو حزمة برمجيات متكاملة تعمل على نمذجة، تنظيم، ترميز، ومعايرة بيانات المعاملات بهدف تحويلها إلى معلومات إجرائية تدعم تنفيذ وظائف وأنشطة مؤسسات الأعمال⁽⁴⁾."
- **تعريف turbanll** : " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو عبارة عن نظام معلومات شبكي يجمع ويعالج ويزود المعلومات للمؤسسة بهدف التعرف على متطلبات الزبائن وإيصال الطلبات وتوزيع السلع واستلام المدفوعات⁽⁵⁾."
- **تعريف Baltzan & philips** : " أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو عبارة عن نظام يدمج جميع إدارات ووظائف المؤسسة في نظام تكنولوجيا معلومات واحد بحيث يمكن للموظفين اتخاذ القرارات عن طريق عرض معلومات عن جميع العمليات⁽⁶⁾."

(1) Linda K. Lau, (2005) : **Managing Business with SAP :Planning Implementation and Evaluation**, 1st edition, Idea Group Inc, USA, p127.

(2) أبو بكر أبو سالم، إلياس الهناني، مرجع سبق ذكره، ص 104.

(3) Graham Sturdy, (2012), **Customer Relationship Management using Business Intelligence**, 1st edition, Cambridge Scholars Publishing, UK, p17.

(4) Murrell G shields, (2004) : **E-Business and ERP**, 1st edition, Wiley, USA, p09.

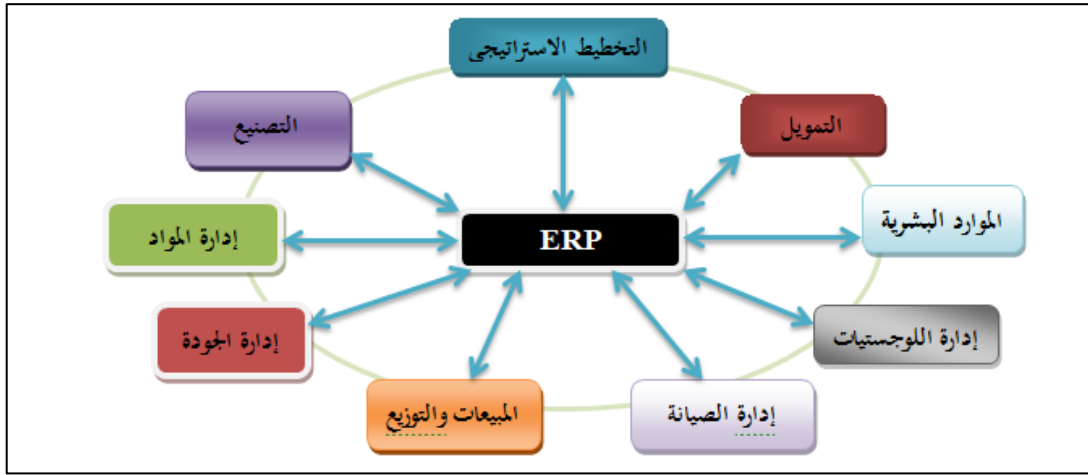
(5) Valdo dimovski, miha skerlavaj, (2004) : **organizational learning and information-communication technologies-a promising link**, journal of Zb.rad.-sveuc.u Rij. Ekon, fak, god, (vol 22), (NO 01), p11.

(6) Paige Baltzan, Amy Phillips, (2014) : **Business Driven Information Systems**, 4th edition, McGraw Hill, USA, p325.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

وباستعراض التعريفات السابقة، يمكننا استخلاص تعريف شامل لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بأنه "نظام معلومات متكامل قائم على الكمبيوتر يدير موارد المؤسسة الداخلية والخارجية، وفي الوقت نفسه يمكن القول بأنه إحدى البرمجيات التي تسهل تدفق المعلومات بين وظائف المؤسسة المختلفة باستخدام قاعدة بيانات مركزية موحدة تحتوي على مختلف المعلومات الخاصة بوظائف المؤسسة لتتشارك معا بشكل أوتوماتيكي في تنفيذ عملية معينة من عمليات المؤسسة"، والشكل التالي يوضح مفهوم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

الشكل رقم (1-5): مفهوم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP



Source: Alshafie Gafaar, Saif Eldin fatoh : (2017), integration solution with ERP, journal of multidisciplinary engineering sciences studies, Vol.03 issue 04, p 1615.

من خلال الشكل أعلاه يتبين أن "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يحتوي على قاعدة بيانات موحدة تتشارك مع باقي وظائف المؤسسة بشكل أوتوماتيكي عند الحاجة إلى ذلك، من أجل تحقيق التكامل التام بين المعلومات المتدفقة عبر وظائف المؤسسة المختلفة".

3- مكونات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

يتكون نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP من حزمة برامج معلوماتية وكل برنامج أو تطبيق مسؤول عن وظيفة معينة داخل المؤسسة وتنقسم هذه التطبيقات إلى تطبيقات رئيسية وأخرى فرعية⁽¹⁾، كما أن مصطلح برمجيات التسيير المدمجة ERP يستخدم لوصف العمليات والنظم البرمجية التي تقدم الأدوات اللازمة لتشغيل وتسيير الأعمال في المؤسسة، فهو يتكون من أدوات تكنولوجية تشكل البنية الأساسية لتكوينها من خلال التفاعل مع بعضها، وأيضا مكونات وظيفية تعمل معا ضمن قاعدة بيانات مشتركة وتختلف بحسب طبيعة المؤسسة والوظائف الموجودة فيها وسيتم التطرق فيما يلي إلى لمحة عامة عن المكونات التكنولوجية والوظيفية لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP⁽²⁾ :

3-1 المكونات التكنولوجية:

تتشكل هذه المكونات بعلاقة ترتيبية لتنفيذ المهمة المطلوبة داخل المؤسسة، حيث يكون لها تأثير واضح في نشاط المؤسسة، لذلك لا بد أن تتوفر في نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP مجموعة من الموارد والمكونات الأساسية التي تشكل البنية التكنولوجية وهي:

3-1-1 موارد البرمجيات Software Resources :

هي مجموعة التعليمات التي يقوم بتنفيذها الحاسوب لأداء مهام معينة، الخاصة بمعالجة البيانات، مثل: نظام التشغيل الذي يدير ويدعم عمليات منظومة الحاسوب.

3-1-2 موارد البيانات Data Resources :

تعرف بأنها حزمة من البيانات المترابطة منطقيا والتي تصمم لتلبية متطلبات المستخدمين من المعلومات أما بالنسبة للبيانات فهي أكثر المواد الخام التي يقوم عليها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP وفي أي مؤسسة، كما تشكل البيانات موارد ثمينة للمؤسسة، ويمكن أن تأخذ البيانات أشكال متنوعة، يدوية وإلكترونية فيقوم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بمعالجتها وتحويلها إلى معلومات ذات فائدة لأصحاب القرار.

⁽¹⁾ طاهري فاطمة الزهراء، بلولة محمد أكرم، (2018) : دور نظم تخطيط موارد المؤسسة في رفع القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الصناعي، (العدد 14) (المجلد 01)، ص 219.

⁽²⁾ ديدة كمال، مرجع سبق ذكره، ص 20.

3-1-3 موارد الشبكات Network Resource :

هي عبارة عن قنوات اتصال سلكية أو لاسلكية، بإمكانها أن تربط الأنظمة والعتاد والأجهزة ببعضها البعض ومن بين أنواع الشبكات نذكر مايلي:

- **الشبكة المحلية:** وهي مجموعة من الأجهزة المرتبطة مع بعضها البعض في مساحة جغرافية محدودة وصغيرة مثل المكتب والمؤسسة؛
- **الشبكة الواسعة:** وهي شبكات مرتبطة ببعضها البعض من خلال مساحات جغرافية واسعة تشمل القارات والدول وتستخدمها أكثر المؤسسات المصنعة للهاتف النقال حتى تربطها بالإنترنت؛
- **الشبكة الإقليمية:** وهي شبكة تقوم بربط المستخدمين مع بعضهم ومع الحاسوب.

تعتبر هذه المكونات من أهم مكونات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP فكلما زاد تطورها زاد تطور هذه البرمجيات.

3-2 المكونات الوظيفية:

ويقصد بها الأقسام الوظيفية للمؤسسة والتي تعرف عند استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بالتطبيقات وهي مجموعة كبيرة من التطبيقات التي تم تصميمها خصيصا للمساعدة في تسيير المؤسسات وتهدف هذه التطبيقات إلى تسهيل مختلف الأمور الإدارية، مثل إدارة علاقات العملاء، المبيعات، إدارة الجودة والتصنيع، المحاسبة، والموارد البشرية وغيرها، وفيما يلي سيتم التطرق إلى أهم التطبيقات التي يوفرها نظام برمجيات المدمجة ERP للمؤسسة:

3-2-1 تطبيق إدارة العلاقة مع الزبون CRM :

يسمح تطبيق إدارة العلاقة مع الزبون بالمعالجة المباشرة مع الزبون، سواء على مستوى التسويق أو الخدمات، أو المبيعات، ويسمح تطبيق إدارة العلاقة مع الزبون بـ⁽¹⁾ :

- **أتمته المبيعات:** عن طريق مجموعة من الوسائل الموضوعة في متناول الأعوان التجاريين والتي تسمح لهم بأرشفة البيانات الخاصة بالزبائن والأهداف والنتائج المحققة، ويمكن استخدام هذه الوسائل عن طريق

⁽¹⁾ سليمة بوسنة، (2017) : برمجية تخطيط موارد المؤسسة كأداة لإدارة أعمال المؤسسة، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، (العدد03) (المجلد54)، ص667.

مختلف الأجهزة الإلكترونية كالحاسبات المحمولة، وحاسبات اللوحة، والهواتف المحمولة، كما تسمح بالرفع من إنتاجية البائعين وبقيااس النتائج على مستوى كل بائع وعلى مستوى مجموعة من البائعين؛

- **أتمته المكالمات الهاتفية مع الزبائن:** من خلال ما يسمى بمركز المكالمات، والذي هو عبارة عن منصة تقنية منظمة بهدف أتمته هذه المكالمات، كما تضمن التكنولوجيا المسماة تكامل هاتفية الحاسب عمل المنصة بصفة متكاملة مع نظام معلومات المؤسسة، حيث أن النظام المتكامل يسمح بتعريف الزبون من خلال مكالمته الهاتفية، ومن ثم الحصول آليا على كل البيانات المتعلقة به وذلك مباشرة على حاسب العون مستقبل المكالمة، حيث كل تعديل لتلك البيانات يدمج آليا بقاعدة البيانات المتعلقة بالزبائن؛
- **الشخصنة:** يسمح الموقع التجاري للمؤسسة بالقيام بمختلف العمليات التجارية بما في ذلك الدفع الالكتروني وبجعله أكثر تفاعلية مع الزبائن، كل زبون على حدا، فهو يسمح بالوصول إلى ما يسمى بالتسويق واحد لواحد، وتتوفر المؤسسة على مجموعة من الوسائل التي تجعل من الممكن القيام بعملية التشخيص لأجل التعرف على الزبائن ومن ثم تقديم العروض التي تلبي متطلباتهم، ومن أهم هذه الوسائل نذكر ما يسمى بالمعد وهي وسيلة تسمح للزبون بتصميم المنتج الذي هو في حاجة إليه مباشرة عبر الانترنت، وتقوم المؤسسة عندئذ بعملية الانتاج حسب المواصفات المطلوبة؛
- **أتمته التسويق:** تسمح برمجية إدارة العلاقة مع الزبون لمسؤولي التسويق بالتعرف أكثر على زبائن المؤسسة، والإعداد الأحسن للحملات التسويقية بالإضافة إلى قياس النتائج بطريقة أفضل.

3-2-2 تطبيق إدارة سلسلة التوريد SCM :

يشار إلى هذا النظام في بعض الأحيان باسم اللوجستيات، حيث يهدف إلى تنظيم عملية تدفق المواد عبر المؤسسة عن طريق إدارة عمليات تخطيط وجدولة حسابات الموردين، وإدارة سلسلة الامداد والتوزيع لتبسيط المسار الذي تمر به منتجاتهم من المورد إلى المستودع وأخيرا للزبائن⁽¹⁾.

⁽¹⁾ خديجة خليل، طارق عودة، (2020) : مستوى تبنى نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وأثره في تحقيق جودة نظام المعلومات المحاسبي في

3-2-3 تطبيق الإدارة المالية والمحاسبية:

إن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يشتمل على خواص مرنة وشاملة للإدارة المالية، تسمح بمتابعة تدفق النقود إلى المؤسسة بطريقة آمنة وصحيحة، ويوفر أساليب متطورة لانسياب الإجراءات ويوفر أسلوباً للحصول الفوري على المعلومات المالية، ابتداء من الاستعراض الموجز نزولاً إلى تفاصيل تلك المعلومات.

وإضافة إلى ذلك يقوم هذا النظام بإدارة ومعالجة الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة الاستلام المستنتجة من عمليات البيع والصنع والشراء، وتتبع جميع أنشطة الحسابات في المؤسسة باستخدام دفتر الأستاذ الذي يوفره نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP وسهولة إعداد البيانات المالية، والميزانية والتقارير المالية الأخرى، كما تسمح المحاسبة التحليلية بمتابعة التكاليف ومردودية مختلف الأنشطة والمنتجات كما يحتوي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على أجزاء لتسيير الاستثمارات والأصول الثابتة وبالتالي فإن كل السيوررات والوظائف في المؤسسة متعلقة بالجزء المالي بصفة آلية.

3-2-4 تطبيق المشتريات:

يوفر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تطبيق إدارة جميع أنشطة المشتريات، بدءاً من انتقاء البائع المفضل حتى الدخول في المناقصات، وتدوين أوامر الشراء والانهاء بعمليات الاستلام والفحص وللتوضيح نستطيع القول بأن سيرورة الشراء تبدأ من وجود طلبات الزبائن أو الحاجة إلى إعادة تموين المخزون، وبعد المصادقة على أوامر الشراء من طرف المسير، يتم آلياً متابعة فواتير المورد، التسجيل المحاسبي في اليوميات وفي حسابات المشتريات ومتابعة آليات الدفع والحركات البنكية، بمعنى أن كل التحركات الخاصة بالسلع والمنتجات والمحاسبة المالية، وكذلك كل الوثائق الخاصة بالفواتير والأوامر والطلبات واليومية يتم إعدادها آلياً وعليه فإن سيرورة الشراء والتموين تبدأ من وجود الحاجة وتنتهي عند وصول السلعة إلى مخازن المؤسسة.

3-2-5 تطبيق إدارة التصنيع:

بعد المصادقة على طلبية الزبون، وتحليل موارد المؤسسة خاصة المخزونات من طرف نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، يقوم هذا الأخير بإصدار أمر التصنيع آلياً، إذا تحقق الانتاج لا يبدأ الا بعد مراقبة توفر المواد الضرورية وتحضيرها من طرف هذا النظام، في نهاية الصنع يقوم هذا النظام بتسجيل المواد المستهلكة من المخزون آلياً، كما تحول المنتجات إلى المخزن لتوزيعها الى الزبون فيما بعد، وتتابع كل التحركات المتعلقة بهذا المنتج آلياً كذلك سواء تعلق الأمر بالأشياء الوثائقية أو المادية.

إن مميزات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ذي المهام المختصة بأنشطة التصنيع، تساعد على إدارة العمل في عد مجالات منها: زيادة إنتاجية الموظفين، العمليات تحت التصنيع، زيادة التحكم في الانتاج عن طريق إدخال طلبات العمل ومتابعتها وتخطيط الإنتاج وجدولته، مع سرعة تحضير أوامر الشراء من المشتريات المخططة، وإعداد الجداول، وزيادة كفاءة التصنيع، تحقيق إدارة أفضل للعمالة والمعدات، مع إعداد جداول قوية واستكشاف حلول للحالات الصعبة النادرة الحدوث من خلال مراقبة حالة الإنتاج، وإن حدث تناقض بين الجداول يمكن تحديده بسرعة فبالثالي يسهل حله، كما يتوفر هذا النظام على برامج تساعد على اندماج معلومات التصنيع مع معلومات الحسابات كل هذا يساعد على متابعة تكاليف الانتاج متابعة دقيقة⁽¹⁾.

3-2-6 تطبيق إدارة الموارد البشرية:

تواجه مديريات الموارد البشرية صعوبات في توظيف، تحفيز والحفاظ على أفضل الموظفين في المؤسسة بحيث تمثل إدارة الكفاءات في الوقت الحالي الجزء الأكثر تأثرا بالتغيرات المختلفة والسريعة في الاستراتيجيات وبيئة الأعمال: عمليات الاندماج، العولمة، التكنولوجيا، المؤسسات وغيرها، ولهذا فإن المسيرين بحاجة إلى بيانات الخدمة الذاتية، حديثة وكاملة عن موظفيها، سوق العمل والمنافسة، وتتمثل وحدات تطبيق إدارة العلاقة مع الموظفين فيما يلي:

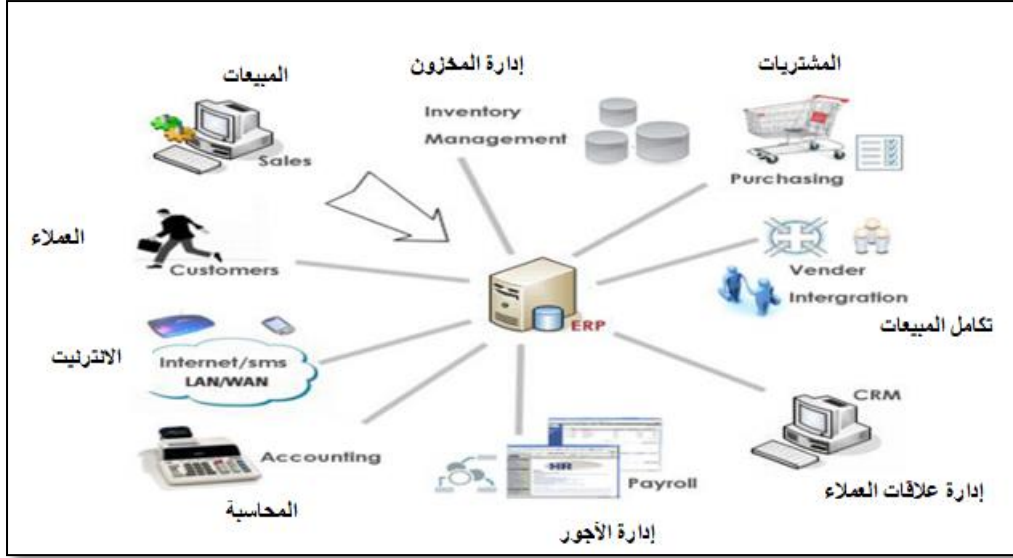
وظائف الخدمة الذاتية للمدراء والموظفين، تسيير التكوين، إدارة الأداء، الأجور، تسيير الوظائف، إدارة المسار المهني، إدارة الوقت والمهام، إدارة الكفاءات، المكافآت، العلاوات، تسيير الأسفار ونقاط المصاريف⁽²⁾، والشكل الموالي يوضح التطبيقات التي يوفرها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

(1) نعيمة بسي، (2017) : نظام المعلومات ERP أداة للتنسيق بين المراجعة التسويقية ومراقبة التسيير -دراسة حالة مجمع حيدرا فارم الجزائرية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، ص 18-19.

(2) سليمة بوسنة، مرجع سبق ذكره، ص 669.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

الشكل رقم(1-6): التطبيقات التي يوفرها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP



المصدر: لواتي خاتمة، (2021): نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP كأداة حديثة للتسيير، المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية والإدارية، (المجلد 01) (العدد 01)، ص 34.

يوضح الشكل أعلاه " التطبيقات التي يوفرها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP مثل: تطبيق المحاسبة، تطبيق المبيعات، تطبيق المخازن، تطبيق المشتريات، تطبيق علاقات العملاء، وغيرها من التطبيقات الأخرى، حيث يتوفر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على خاصية تمكن المؤسسة من إضافة تطبيقات جديدة أو تعديل وتطوير تطبيقات متوفرة في الأساس وذلك حسب احتياجات المؤسسة".

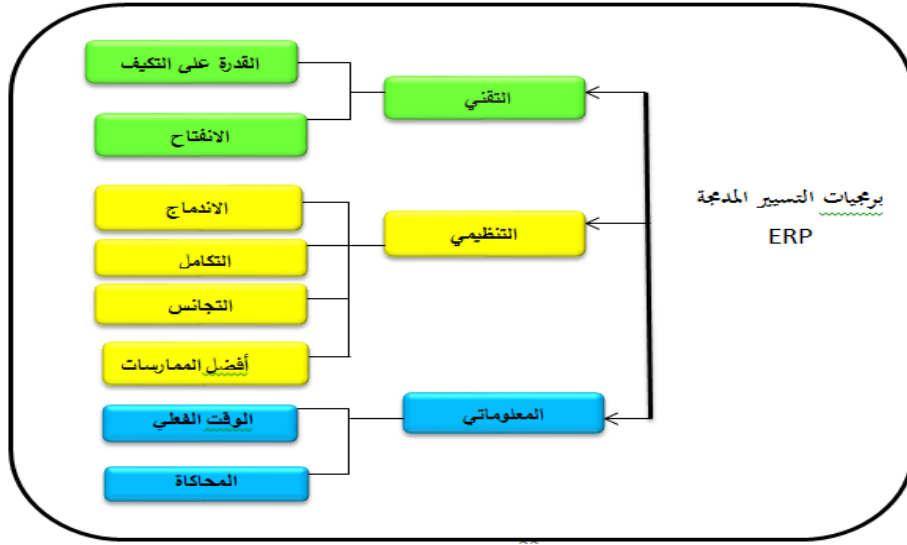
4- خصائص نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو عبارة عن حزمة برمجيات قابلة للتكيف والتطوير تدعم في الوقت الفعلي وبطريقة متكاملة إدارة معظم عمليات المؤسسة إن لم يكن كلها، وحتى نتمكن من توضيح ذلك أكثر سيتم التطرق إلى أهم الخصائص التي يتميز بها هذا النظام والتي يمكن تقسيمها إلى ثلاثة مجموعات تتمثل في كل من الخصائص التقنية، الخصائص التنظيمية، الخصائص المعلوماتية⁽¹⁾:

- **الخصائص التقنية:** تشير إلى القدرات التقنية أو المزايا التي تساهم في تحسين الأنظمة والتطبيقات التي يقدمها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP مقارنة بالأنظمة التقليدية ومدى إمكانية التكيف مع التطورات في ظل بيئة الأعمال المعاصرة وتشمل هذه الخاصية كل من القابلية للتطوير، الانفتاح، المرونة؛
- **الخصائص التنظيمية:** تتمثل في القدرة على تغطية أنظمة برمجيات التسيير المدمجة ERP للوظائف المختلفة في المؤسسات خاصة وظائف الموارد البشرية، الإنتاج وإدارة علاقات الزبائن، الإدارة المالية والمشتريات والمخازن، وذلك عن طريق تكامل وترابط هذه الأنظمة، والاعتماد على قاعدة بيانات موحدة توفر مشاركة المعلومات في الوقت الفعلي وبالذقة اللازمة في مختلف أقسام المؤسسة وتشمل هذه الخصائص كل من التوجه نحو العمليات، التجانس، التكامل؛
- **الخصائص المعلوماتية:** وتشير إلى تلك الخصائص الخاصة بفائدة وجودة المعلومات التي يتيحها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP وتشمل هذه الخصائص توفر المعلومات في الوقت المناسب الملائمة الجودة، الدقة، والشكل الموالي يوضح ذلك:

⁽¹⁾ Sylvestre Uwizeyemungu, Louis Raymond, **essential characteristics of an ERP system : conceptualization and operationalization**, working paper available at : <https://hrcak.srce.hr/file/116377> : 03/03/2022.

الشكل رقم (1-7): خصائص نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP



Source : Sylvestre Uwizeyemungu, Louis Raymond, essential characteristics of an erp system : conceptualization and operationalization, working paper available at : <https://hrcak.srce.hr/file/116377> : 06/3/2022.

من خلال الشكل أعلاه يمكن القول أن " لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP خصائص تميزه عن باقي البرمجيات ونظم المعلومات والتي من أهمها: مركزية ووحدة البيانات والتي من شأنها أن تساهم في تحسين التواصل بين الأقسام المختلفة وتقليل المشكلات الناتجة عن عجز أو قصور في التواصل، التحديث الآلي للبيانات بصورة سريعة، إيصال التحديثات لحظيًا لكافة المعنيين، كما يعمل على تحسين عملية صنع القرار من خلال الوصول إلى البيانات في الوقت الفعلي".

5- فوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

إن الفوائد التي يحق للمؤسسة أن تتوقعها من تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هي نوعين من جهة الفوائد المرتبطة بالإنتاجية الإدارية، والتي تعتبر ملموسة، ومن جهة أخرى من خلال نوعية جيدة للقرار والإنتاج وترتبط هذه الأخيرة بالعمليات الوظيفية، وبالتالي فهي غير ملموسة⁽¹⁾.

وكمثال حققت مؤسسة " Hewlett-Packard's " لتصنيع نظم الحاسوب وتوزيعها في كل من أوروبا والمانيا بعد تطبيق نظام (ERP SAP) حسن أداء عملياتها وتمثل ذلك في تقليص وقت التسليم بنسبة تتجاوز 95% وتقليص وقت الدورة بنسبة 80% وتقليص وقت المخزون بنسبة 30% وتقليص كلفة العمليات بنسبة 30% وتقليص كلفة التوزيع بنسبة 70% ⁽²⁾ ، كما أجرت شركة Deloitte دراسة مسحية مست 85 مؤسسة لتقييم فوائد تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP وقد توصلت إلى أنها تحقق فوائد ملموسة تشمل تخفيض التكاليف (34% من المؤسسات) والمعالجة الأسرع للمعلومات 19%، وفوائد غير ملموسة مثل تحسين وضوح المعلومات (63% من المؤسسات)، والعمليات الجديدة / المحسنة 31%، وتحسين استجابة العملاء 20% ⁽³⁾، كما يقسم Turban وآخرون الفوائد إلى ملموسة وفوائد غير ملموسة للتكامل في المعلومات كما يلي ⁽⁴⁾ :

5-1 فوائد ملموسة:

- تقليل المخزون، - تقليل العاملين، - زيادة الانتاجية، - تحسين الأوامر؛
- تحسين تكاليف الدوران المالية، - تقليل تكاليف تقانة المعلومات، تقليل تكاليف الشراء؛
- تحسين إدارة الأموال، زيادة الدخل والأرباح، -تقليل تكاليف النقل واللوجستيات؛
- تقليل الصيانة، - تحسين التسليم في الوقت.

⁽¹⁾ زناقي بشير، معاريف محمد، (2017) : دور نظم تخطيط موارد (ERP) في تعزيز ركائز الحوكمة ، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، (المجلد 03) (العدد 01)، ص 269.

⁽²⁾ Davis mark, aquilano nicolas , chase richard, (2005) : **fundamentals of operation management**, 4th edition , USA, p130.

⁽³⁾ Shari shang, peter seddon, (2004) : **Enterprise systems Benefits :How should they be assessed** , paper presented at the pacific asia conference on information systems, p1231.

⁽⁴⁾ نعيمة بيسي، مرجع سبق ذكره، ص 23.

وحسب Espie، تتمثل الفوائد الملموسة لتنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة في⁽¹⁾ :

- تحسين الإنتاجية الإدارية نتيجة التكامل الوظيفي والأتمته العالية (إلغاء الأنشطة اليدوية) وتوحيد إنتاج المعلومات مما يضمن المصادقية والاتساق وبتكلفة أقل؛
- تطوير الخبرات لكل المستخدمين.

5-2 فوائد غير ملموسة:

- وضوح رؤية المعلومات،- تجديد/تحسين العمليات،- مسؤولية الزبائن؛
- المرونة،/ العالمية،- أداء الأعمال⁽²⁾.

ووفقا للباحثان shang and seddon هناك تصنيف آخر لفوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP حيث يمكن تصنيف فوائده إلى فوائد استراتيجية، تشغيلية، إدارية وتنظيمية، وأيضا فوائد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كما يلي:

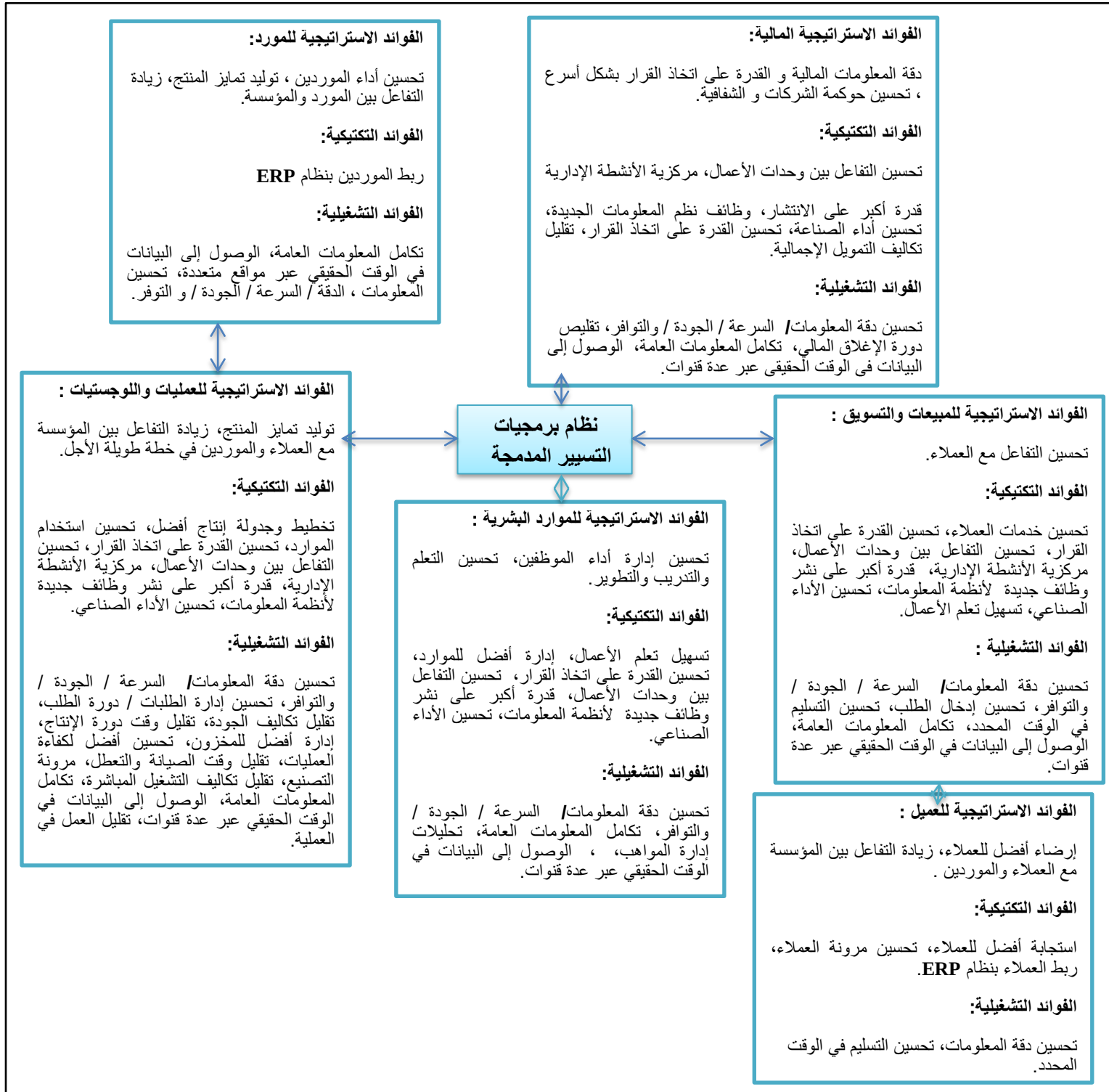
- **الفوائد الاستراتيجية:** تتمثل في دعم التحالفات التجارية أو تحالفات الأعمال وتعزيز ابتكارات الاعمال وقيادة التكلفة؛
- **الفوائد الإدارية:** تحسين عملية صنع القرار، وإدارة فعالة للموارد أو إدارة الموارد بشكل فعال؛
- **الفوائد التشغيلية:** والمتمثلة في: انخفاض تكاليف التشغيل، التوقعات الدقيقة للطلب؛
- **الفوائد التنظيمية:** دعم التغيير التنظيمي، التسهيل في التعلم والتمكين؛
- **فوائد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:** تعزيز مرونة أعمال المؤسسة، تخفيض تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والشكل الموالي يوضح فوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

(1) محمد أكرم بلولة، مرجع سبق ذكره، ص13.

(2) نعيمة بسي، مرجع سبق ذكره، ص23.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

الشكل رقم (1-8): فوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP



Source : Samira Sadrzadehrafiei,(2013) : The Benefits of Enterprise Resource Planning (ERP) System Implementation in Dry Food Packaging Industry, Review of Procedia Technology, (NO11), p225.

انطلاقاً من الشكل السابق يمكن القول "أن استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى المؤسسة من شأنه تحقيق فوائد لم يسبق للمؤسسة تحقيقها عند استخدامها لنظم معلومات أو برمجيات أخرى سابقاً، حيث تتمكن من خلاله تحقيق تفعيل تكامل العمليات داخلها، نظراً لتوفر هذا النظام على قاعدة بيانات مركزية مشتركة يتم من خلالها الوصول إلى وظائف المؤسسة المختلفة والتي تتم مشاركة بعضها مع الوظائف الأخرى في عملية تجارية معينة، مما يساعد ذلك على الحد من ازدواجية البيانات، تقليل التكلفة والجهد، تحسين التفاعل مع العملاء، تحسين إدارة أداء الموظفين، زيادة تفاعل المؤسسة مع العملاء والموردين وذلك من خلال ربط الموردين بنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، ربط العملاء بنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، إضافة إلى تمكين المؤسسة من اتخاذ قرارات سليمة بالاعتماد على المعلومات التي يوفرها هذا النظام وسرعة حركتها وتداولها".

المبحث الثالث: إجراءات تثبيت وتنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

إن تطوير أنظمة المعلومات التقليدية والأنظمة المطورة داخل المؤسسة يحتاج استثمارات ضخمة، بما يتناسب مع احتياجات المؤسسة، وقد خدمت هذه الأنظمة وظائف متنوعة للمؤسسة، لكنها كانت ذات مجموعات منفصلة من المكونات، ولم تكن متصلة إلا من خلال الواجهات، وتستخدم الأنظمة التقليدية لغات برمجة ولى عهدها وبرمجيات وحواسيب لم يعد يدعمها الموردين، وتعتبرها المؤسسة أنظمة قديمة ومن الصعب صيانتها وتطويرها وعليه فإن صيانة النظام تحتاج استثمارات باهظة التكلفة، ويكمن حل هذا المشكل غالبا في تغيير نظام المعلومات القديم بنظم المعلومات الحديثة من عند إحدى موردي نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP مثل: ساب SAP ، أوراكل Oracle أو أي أحد من الموردين الآخرين، مع إن هذا الانتقال لا يزال يواجه تحديات إلا أن الانتقال إلى حلول حديثة بات حتميا في يومنا هذا، حيث أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP لم يعتبر فقط نظاما آخر للمعلومات بل هو في الواقع ظاهرة مهيمنة في معظم المؤسسات سواء كانت حكومية أو خاصة⁽¹⁾.

1- إجراءات تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

لضمان تحقيق أهداف نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP من الضروري أن يكون لدى المؤسسة فكرة واضحة عن متطلباتها المختلفة من أجل تنفيذ مشروع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بنجاح حيث تعد مرحلة تحديد المتطلبات نقطة البداية لتحقيق نجاح مشروع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، لذلك من الواجب على المؤسسة تحليل متطلباتها المادية والغير مادية بعناية قبل الشروع في تنفيذ المشروع، كذلك فإن ملائمة جميع التطبيقات الذي سيتم تنفيذها، مع متطلبات المستخدمين والمعالجات الأخرى على مستوى عمليات المؤسسة سيضمن نجاح تنفيذ واستخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في المستقبل. يستخدم معظم ممارسي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بعضا من الخطوات أدناه لتنفيذ مشروع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP⁽²⁾ :

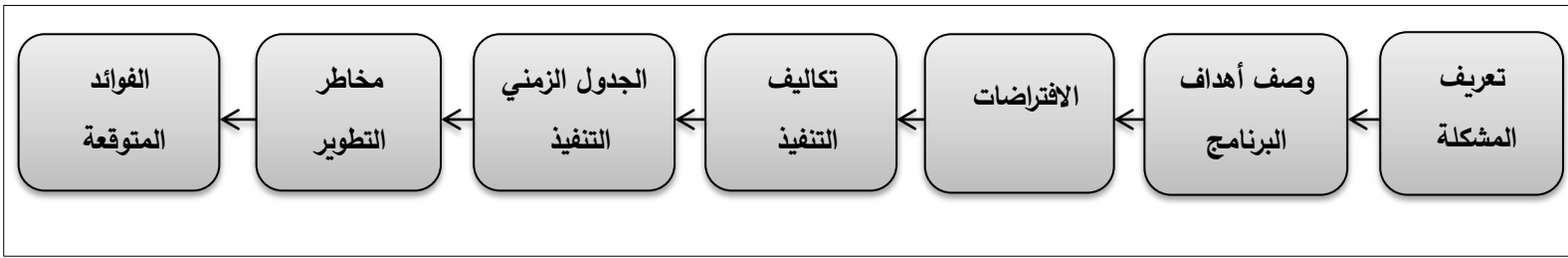
⁽¹⁾ جمال سعيداني، (2016) : تخطيط موارد المؤسسات ERP في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الاقتصاد الجديد، (المجلد 02) (العدد 15)، الجزائر، ص262.

⁽²⁾Ehab hammed, (2018) : les progiciel de gestion intégrée partie 2, site oracle :4itmanonly.blogspot.com/2018/04/erp_15.htm :consulté le 06/04/2022.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

1-1 الحصول على الموافقة: الخطوة الأولى هي الحصول على موافقة رسمية لإنفاق الأموال وإرشاد الموظفين لتنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، حيث يشرف الراعي التنفيذي على إنشاء أي وثائق مطلوبة حيث تتضمن هذه الوثائق ما يسمى بدراسة حالة الأعمال أو دراسة الجدوى، كما تتضمن هذه الخطوة مجموعة من المراحل موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-9): مراحل الخطوة الأولى من إجراءات تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

Ehab hammed, (2018) : les progiciel de gestion intégrée partie 2, site
.oracle :4itmanonly.blogspot.com/2018/04/erp_15.htm: consulté le 06/04/2022

بمجرد إتمام حالة العمل، يجب على كبار المسؤولين التنفيذيين إصدار التفويض المطلوب للمشروع في تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP.

1-2 خطة البرنامج:

وهي الخط الزمني الذي تم إنشاؤه في حالة العمل حيث يجب تحسينه في خطة العمل ليصبح أكثر اكتمالا ويجب إتمام الخطوات التالية:

1-2-1 الانتهاء من تشكيل أعضاء الفريق: يجب تحديد الأفراد الداخليين الرئيسيين بالاسم، يجب تحديد الموظفين الآخرين المطلوبين حسب الدور، يجب اختيار الشركاء الخارجيين ويشمل الشركاء النموذجيين أخصائيو تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، متخصصون في إدارة تغيير التنظيم اختصاصيون تنفيذيون

1-2-2 تهيئة البرنامج:

تعتبر هذه المرحلة من أصعب المراحل وهي تشمل الخطوات الرئيسية التالية:

- **تحليل الفجوات:** إن فهم الثغرات الموجودة في إجراءات وخطوات العمل الحالية والتطبيقات الداعمة لها يساعد فريق المشروع على كيفية تغيير إجراءات العمل بحيث تتوافق مع البرنامج؛

- **تهيئة التغيرات:** يتم ضبط المتغيرات في نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP لتعكس إجراءات وخطوات العمل الجديدة؛
- **إكمال البرمجة المطلوبة:** من الناحية المثالية، لا يلزم إجراء أي تغييرات لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، ومع ذلك قد تكون بعض البرمجة مطلوبة للتكامل مع الأنظمة الأخرى أو لنقل البيانات من النظام القديم إلى النظام الجديد؛
- **ترحيل البيانات:** يقوم الفريق بتوحيد تعريفات البيانات وفحص الملفات الموجودة للتأكد من اكتمال البيانات وجودتها وضمان عدم وجود أي تكرار في البيانات وأخيرا يتم تنظيف البيانات الموجودة وترحيلها إلى نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجديد؛
- **اختبار النظام:** يتم اختبار النظام للتأكد من أنه يوفر الوظائف المطلوبة والاستجابة المطلوبة؛
- **توثيق النظام:** يتم إنشاء الوثائق الفنية والتقنية المطلوبة، عادة يكون لدى البائع وثائق يمكن تخصيصها وفقا لمعايير المؤسسة؛
- **ترقية البنية التحتية:** إكمال أي ترقية مطلوبة؛
- **نشر النظام:** عندما يكون النظام الجديد قيد الانتاج وقبل التحول النهائي، يجب إكمال العديد من الأنشطة وتشمل ما يلي:
- ✓ **تدريب طاقم العمل:** يجب تدريب جميع الموظفين على تشغيل النظام وتحديد صلاحياتهم على النظام بدقة؛
- ✓ **خطط للدعم الفني:** سيكون هناك حاجة إلى فريق للدعم الفني وذلك للإجابة على الأسئلة وحل المشاكل بعد تشغيل النظام؛
- ✓ **اختبار النظام:** يجب اختبار النظام الجديد بدقة لضمان الأمان، والاستجابة وأن النظام يقوم بعمل الوظائف التي يجب أن يقوم بها؛
- ✓ **اتخاذ قرار الانطلاق:** بمجرد أن تثق الجهة الراعية التنفيذية بأن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP جاهز تقوم الجهة فورا بالتحول من النظام القديم إلى النظام الجديد (ERP).

2- أسباب استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

اتجهت العديد من المؤسسات المستخدمة لنظم المعلومات التقليدية إلى استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP شأنها شأن العديد من المؤسسات الكبرى في العالم التي جعلته من أهم أهدافها الاستراتيجية لتطوير وربط عملياتها وإدارة أموالها ومواردها بشكل علمي، وذلك للوصول في النهاية إلى أهدافها الاقتصادية وحماية أموالها وأصولها، فبعد تطور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، زاد الاهتمام بالتحول نحو أتمته نظم العمل والتوسع في استخدامها وتحويل جميع الأعمال الورقية إلى إلكترونية⁽¹⁾، ويمكن القول كذلك أن سبب اللجوء إلى استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو حاجة المؤسسة الملحة إلى تحقيق التكامل بين مختلف أجزائها ورغبتها في التخلص من مشاكل أنظمتها الفرعية أو الوظيفية، التي تعتبر مهمة في مجالها وللمؤسسة ككل غير أن وجودها منفصلة جعلها تهتم بالأهداف الجزئية على حساب الأهداف الكلية بالإضافة إلى ظهور مشاكل أخرى كعدم التجانس والتوافق الذي تسبب في وجود عقبات في التسيير داخل المؤسسة⁽²⁾، وفيما يلي سيتم التطرق إلى أهم الأسباب التي دفعت المؤسسات بالتوجه نحو استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP⁽³⁾:

- التكامل واستبدال مختلف أنظمة التسيير لوظائف وخدمات المؤسسة بنظام مركزي واحد؛
- التحديث في الوقت الفعلي، تحسين جودة وشفافية معلومات المؤسسة؛
- تخفيض تكاليف التشغيل وتكاليف تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة، وذلك بفضل تبسيط العمليات وتطبيق ممارسات الإدارة الجيدة؛
- زيادة موثوقية المعلومات والبيانات التي تم الحصول عليها؛
- تواصل أفضل داخل المؤسسة، يتم تسهيله من خلال استخدام لغة واحدة ومشتركة؛
- القدرة على تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل والاستجابة للضغوط التنافسية في السوق.

⁽¹⁾ فائق مشعل، روى أحمد، (2017)، دور المتطلبات التنظيمية والسلوكية في نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة ERP ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، (المجلد 07) (العدد 01)، ص 10.

⁽²⁾ كشاط منى، (2018)، متطلبات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسات ERP ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، (العدد 03)، ص 90.

⁽³⁾ Marianne Bradford, (2014) : **Modern ERP Select, Implement & Use Today's Advanced Business Systems**, 3th edition, North Carolina State University, USA, p84.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

وفي ذات الاتجاه تشير دراسة (Galani & all, 2010) أن الأسباب التي تدفع بالمؤسسات نحو استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تتمثل في الأسباب التقنية وأسباب الأعمال كما هو موضح في الجدول التالي⁽¹⁾:

الجدول رقم (1-2): أسباب توجه المؤسسات نحو استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

أسباب تقنية	أسباب الأعمال
- استبدال الأنظمة المتباينة. - صيانة البرامج. - إزالة دخول البيانات الفائضة. - خفض أخطاء البيانات. - خفض كلف تشغيل الحاسوب. - تكامل التطبيقات عبر العمليات. - الحاجة إلى أرضية مشتركة. - استبدال الأنظمة القديمة. - عدم التوافق بين الأنظمة.	- تمكين نمو الأعمال. - تحسين كفاءة عمليات النظام. - خفض كلف المخزون. - إزالة التأخير والأخطاء في تقديم طلبات العملاء. - توحيد الإجراءات.

المصدر : فائق مشعل، روى أحمد، (2017) : دور المتطلبات التنظيمية والسلوكية في نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة ERP، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، (المجلد 07) (العدد 01)، ص 10.

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أن "أسباب توجه المؤسسات نحو استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تشترك في أغلب الأسباب المذكورة في الجدول أعلاه بغض النظر عن طبيعة نشاطها أو حجمها سواء كانت صغيرة متوسطة أو كبيرة".

(1) فائق مشعل، روى أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 10.

3- عوامل نجاح نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

يعد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP اليوم من بين الأدوات الرئيسية لتحسن القدرة التنافسية للمؤسسات حيث يعتبر من أهم الأصول التي تعدل ممارسات عمل المؤسسة، وذلك عن طريق التداول السريع للمعلومات، الوصول السريع إلى معارف متنوعة، تنسيق العمل، وخلق معلومات جديدة كما يعدل هذا النظام هيكلية المؤسسات عن طريق إنشاء خدمات جديدة، وإعادة تنظيم خدمات تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك تغيير طبيعة العمل⁽¹⁾، في الواقع تعتبر عملية تنفيذ هذا النظام معقدة وتتطلب مهارات فنية وتنظيمية عالية، حيث تعتبر عملية تثبيته أحد العوامل التي تفسر فشله أو نجاحه ويقصد بعوامل نجاح نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP مجموعة العوامل الداخلية والخارجية للمؤسسة المطبقة في نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP والتي لها تأثير في تحقيق نجاح هذا النظام⁽²⁾، وفيما يلي سيتم التطرق إلى أهم عوامل نجاح نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP التي ركزت عليها أغلب الدراسات السابقة:

3-1 دعم الإدارة العليا:

قد وضعت تحت مفهوم دعم الإدارة العليا مختلف الأنشطة من الدعم والموافقة وتعيين أولويات المشروع وتخصيص الموارد حسب خطة عمل واضحة ودعم إدارة قوية وكذلك إدارة المشروع بكفاءة، لتنفيذ الاستراتيجية⁽³⁾، والالتزام بتحقيق الأهداف المرتبطة بنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في سياسة المؤسسة⁽⁴⁾، لا ينحصر الأمر على أهمية دعم الإدارة العليا التي يتم الاستدلال بها على نطاق واسع في مختلف دراسات أدبيات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP التي حددت كذلك أن دعم الإدارة العليا هو الدافع الأول والأهم في تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP⁽⁵⁾، وبالتالي على الإدارة العليا أن تكون طرفا فاعلا في مشروع التنفيذ وتكون ممثلة في صورة "اللجنة التوجيهية" والراعي للمشروع، وتعتبر اللجنة التوجيهية المتمكنة والقوية حاسمة للغاية لإنجاح المشروع، لأنه يتعين عليها القيام بمهام ومسؤوليات في غاية الأهمية مثل: توفير

⁽¹⁾ Cherid fAYÇAL, OUDAI Moussa,(2022) : **Les facteurs clés de succès de la mise en place d'un progiciel de gestion intégré (ERP) dans les entreprises Algériennes**, Revue Agrégats des Connaissances, (Vol 08) (N°01), p 55.

⁽²⁾ Denis Segrestin , (2004) : **Le mythe de l'organisation intégrée Les progiciels de gestion**, 1^{er} edition, presse universitaire du mirail, France, p58.

⁽³⁾ إنتصار عباس حمادي، مهند كاظم سلمان، (2016)، **توظيف عوامل النجاح الحاسمة في تحقيق الريادة الاستراتيجية** ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، (المجلد 22) (العدد 87)، جامعة بغداد، ص134.

⁽⁴⁾ إبراهيم بوطالب، محمد مأمون، (2020)، **عوامل نجاح عملية تطبيق نظام الإدارة المتكاملة (جودة، بيئة، صحة وسلامة مهنية) في المؤسسات الصناعية** ، مجلة المقاولاتية والتنمية المستدامة، (المجلد 02) (العدد 02)، الجزائر، ص30.

⁽⁵⁾ M. Gordon Hunter, (2010), **Strategic Information Systems Concepts, Methodologies, Tools, and applications**, 1st edition, Information Science Reference, canada, P2293.

الموارد، تمكين القرارات السريعة، مراقبة تخطيط المشروع وتقدمه، البث في القضايا التنظيمية وتحفيز الإدارة وإدارة سياسة تنفيذ المشروع وغير ذلك ⁽¹⁾، ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن نتوقع نجاح تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بدون مساندة ودعم من طرف الإدارة العليا، فلتنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بنجاح يجب على الإدارة العليا أن تكون مؤهلة للسماح بالكثير من التعلم الذي ينبغي القيام به على مختلف المستويات ⁽²⁾.

3-2 التدريب والتعليم:

يعتبر التدريب والتعليم في الواقع أحد المتطلبات الأساسية لبناء نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ناجح ويتم تقديم خدمة تدريب الموظفين من قبل موردي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ⁽³⁾، ويعتبر تدريب الموظفين جزءا أساسيا من نجاح تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، والغاية من التدريب هو إعادة تحديث مهارات المستخدمين في التقنيات الحديثة والتدريب على استخدام الوحدات النمطية للتطبيق، وذلك لتوفير فهم عملي للعمليات وتطبيقات الأعمال الحديثة، بالإضافة إلى تدفقات العمل الجديدة التي تم خلقها بواسطة تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، فباستخدام النظام بشكل فعال يقوم المستخدمون بتحسين أدائهم مع النمو في الأداء العام للمؤسسة، لذلك من الضروري وضع خطة مناسبة لتدريب الموظفين ⁽⁴⁾.

(1) محمد أكرم بلولة، مرجع سبق ذكره، ص 40.

(2) محمد زيادي، الطاهر خامرة، (2021) : تأثير عوامل نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على عمليات إدارة المعرفة ، مجلة الباحث ، (المجلد

(21) (العدد 01)، ص397.

(3) Björn Johansson, Rogerio Atem de Carvalho, (2012), **Free and Open Source Enterprise Resource Planning Systems and Strategies**, 1st edition, Business Science Reference, stockholm , p36.

(4) يومعراف جعفر، (2022) : تأثير أنماط المراقبة على أداء مشاريع أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ERP في ظل وجود المخاطر -دراسة حالة مؤسسة الجزائر لتكنولوجيا المعلومات ELIT - أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، ص24.

3-3 التغيير وإعادة هندسة العمليات:

يجب على المؤسسة أن تكون على دراية بكيفية إدارة التغيير، وذلك بجعل كل الأفراد مهيوون للتغيير الذي سيأتي مع تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP من جهة، وسعي إدارة المؤسسة إلى توجيه الجهود نحو إنجاح هذا التغيير من جهة أخرى، حيث يجب على المؤسسة القيام بكل التغييرات التي تراها ضرورية على العمليات لتتوافق وتنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، مع ضرورة الحرص على توضيح الإجراءات الواجب إتباعها، وخصوصا عند إجراء التغييرات التي تمس الأنشطة من أجل التنفيذ السليم لهذا النظام⁽¹⁾.

4-3 الاتصال:

يساعد الاتصال على متابعة التنفيذ ودراسة المشاكل التي قد تعيق عملية تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، لذلك يجب أن تكون المؤسسة على دراية بأهمية الاتصال لتحسين عمليات تطبيق هذا النظام من جهة والعمل على توفير بنية تقنية سليمة تساعد على التواصل بين فريق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP والمستخدمين له من جهة أخرى، وهذا لن يتحقق إذا لم تعمل المؤسسة على بناء قنوات اتصال فعالة بينها وبين موردي هذا النظام، إضافة إلى ذلك فإن أهمية الاتصال تكمن في كونه يساهم في تحديد نقائص تطبيق هذا النظام⁽²⁾.

يوصي (Rabaa'i) بأن لا يكون الاتصال موجودا فقط بين الادارة العليا وأعضاء فريق المشروع، بل يجب إعلام الجميع بكل الجزئيات حول نطاق المشروع وأهدافه وأعماله، وسيكون لذلك تأثير مباشر على نجاح برنامج إدارة التغيير، ويكون الاتصال خلال اجتماعات التحديث والمتابعة المنتظمة لتقدم المشروع أو من خلال توزيع النشرات الإخبارية أو وضع المخططات الجدارية في مقرات العمل⁽³⁾.

(1) نور الدين مزهودة، سلوى تيشات، (2021) : أثر عوامل نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات على تحسين أداء مؤسسة نقاوس للمشروعات والمصبرات، مجلة الباحث، (المجلد 21) (العدد 01)، الجزائر، ص324.

(2) Shahin Dezdar, (2012) : **strategic and tactical factors for successful ERP projects : insights from an asian country**, review of research management, V35 N°11, 1083.

(3) محمد أكرم بلولة، مرجع سبق ذكره، ص43.

3-5 إدارة المشروع:

إدارة المشروع هي تطبيق التقنيات والمهارات والمعرفة والأدوات على أنشطة المشروع لتلبية احتياجاته، حيث تركز على استخدام المهارات والمعرفة في تنسيق جدولة ومراقبة الأنشطة المحددة لضمان تحقيق الأهداف المعلنة لمشاريع التنفيذ.

تجدد خطة تنفيذ المشروع أنشطة المشروع، وتوجب الموظفين بهذه الأنشطة، وتعزز الدعم التنظيمي عن طريق تنظيم عملية التنفيذ، بالإضافة إلى ذلك تسمح إدارة المشروع المستمرة بالتركيز على الجوانب المهمة لتنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP وتضمن الالتزام بالجدول الزمنية.

3-6 البنية التحتية التكنولوجية:

البنية التحتية التكنولوجية هي مدى كفاية إتاحة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، بما في ذلك الهندسة والمهارات، وتتطلب البنية التحتية إلى التحديث والتجديد لتنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ويتطلب من المديرين التنفيذيين أن يكون لديهم الفهم الكامل للتحديات التقنية التي ينطوي عليها اعتماد نظام جديد على مستوى المؤسسة⁽¹⁾.

4-تحديات استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP والأسباب التي تؤدي إلى فشله:

على الرغم من الفعالية الكبيرة التي حققها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في المؤسسات من أواخر التسعينات إلى يومنا هذا، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجه المؤسسات عند تنفيذه، بالإضافة إلى وجود بعض الأسباب التي تؤدي إلى فشل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP وهذا لا يعكس وجود قصور في النظام بحد ذاته ولكن راجع لعدم توفر الامكانيات اللازمة لاستخدامه.

4-1 تحديات استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

يساهم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في توفير المعلومات والمساعدة في الحصول عليها في الوقت المناسب من أجل اتخاذ القرارات بالمؤسسة، كما ينظر لتطبيق هذا النظام كابتكار ذو أهمية استراتيجية وتنفيذية ملموسة في بيئة الأعمال التنافسية، وكل هذه المزايا تفسر الزيادة المستمرة في عدد المؤسسات في استخدام هذا النظام إلا أنه لا يجب الانجراف كثيرا وراء إيجابيات هذا النظام وإغفال المخاطر الكبيرة التي من الممكن أن تحدث في حالة فشل تطبيقه، ولعل أهم المخاطر التي ينطوي عليها تنصيب هذا النظام هي مخاطر تنظيمية (ينبغي أن يتوافق النظام مع تنظيم المؤسسة) ومخاطر وظيفية ومخاطر تطبيقية

(1) بومعروف جعفر، مرجع سبق ذكره، ص 23.

(على مستوى تنظيم تكوين المستخدمين) وتقنية وتعاقدية (بين مصدر البرمجيات والمؤسسة)، ومخاطر اقتصادية (بفعل الاستثمار عالي التكلفة)⁽¹⁾، وفيما يلي سيتم التطرق لأهم العوائق التي من الممكن أن تعترض مشروع تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP⁽²⁾:

- **تكاليف ووقت التنفيذ:** يتطلب الحصول على الفوائد الكاملة لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP البعض من الوقت والمال، فالمؤسسات الكبيرة عادة ما تحتاج إلى 3-5 سنوات لتنفيذ المشروع إضافة إلى عشرات الملايين من الدولارات لتنفيذ المشروع بطريقة ناجحة؛
- **صعوبة تنفيذ التغيير:** في بعض الحالات، إذا كانت المؤسسة لديها تغيير جذري للطريقة التي تعمل بها لتتوافق مع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجديد، فربما يكون العمل غير مناسب للمؤسسة ويسبب عطل لأعمالها الكثيرة؛
- **صعوبة التكامل مع أنظمة أخرى:** معظم المؤسسات لديها أنظمة أخرى والتي يجب أن تكون متكاملة مع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، مثل برامج التحليل المالي، وعمليات التجارة الالكترونية وغيرها من التطبيقات، لهذا شهدت العديد من المؤسسات صعوبة في جعل الأنظمة الأخرى تعمل مع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الخاص بها، كما أن هناك بعض المؤسسات التي تحتاج إلى برامج إضافية لإنشاء هذه الروابط؛
- **صعوبة في تحميل البيانات في النظام الجديد (نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP):** مطلوب عمل كبير من أجل تحميل البيانات الموجودة من مصادر مختلفة إلى قاعدة بيانات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجديد، حيث قد يكون هذا الأخير لديه القدرة على تخزين مئات أو حتى آلاف من عناصر البيانات، كما يتطلب تنظيف البيانات لأن النظم القديمة من المحتمل أن تحتوي على بيانات غير دقيقة أو ناقصة، أو غير متناسقة؛
- **مخاطر استخدام مورد واحد:** والمقصود به ارتباط المؤسسة طول العمر بجهة واحدة (مورد واحد) والتي بدورها تتحكم في عمليات التطوير والتعديل والتحديث وما إلى ذلك، فاختيار نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP لا يشمل فقط على اختيار أفضل منتج بل يشمل أيضا اختيار أفضل شريك تجاري لفترة طويلة؛

(1) كشاط منى، مرجع سبق ذكره، ص96.

(2) Hamid Jahankhani, Ali G. Hessami, (2010) : **Global Security, Safety, and Sustainability**, 1st edition, Springer, UK, P164.

- **خطر فشل التنفيذ:** إن تنفيذ نظام برمجيات المدمجة ERP لمؤسسة كبيرة هو صعب للغاية ويتطلب كميات هائلة من الموارد، وأفضل الموظفين والكثير من الدعم الإداري، وللأسف الكثير من المؤسسات الكبيرة تفشل في تنفيذه في بعض الأحيان، وأن هذه المشاكل لتنفيذ هذا النظام يمكن أن تتطلب حلولاً باهظة الثمن.

4-2 الأسباب التي تؤدي إلى فشل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

- تفشل بعض مشاريع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP لعدة أسباب، ومن بينها⁽¹⁾:
 - غياب أو ضعف الدور الرئيسي للإدارة العليا الذي من المفترض أن يتمثل في الالتزام والاهتمام والقناعة التامة بالمشروع والاشراف المباشر عليه؛
 - التعريف القاصر لمتطلبات المشروع البشرية والفنية والمالية؛
 - الفهم الغير سليم لمفردات ومكونات ومصدر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP؛
 - ضعف أو قلة الموارد وعدم توافقها مع متطلبات المشروع؛
 - مقاومة التغيير وخوف العاملين من فقدانهم لوظائفهم أو المنافع التي يتحصلون عليها؛
 - عدم تناسق وتكامل وتناسب وحدات النظم وسير العمليات والإجراءات؛
 - ضعف تدريب وتأهيل المستخدمين وعدم توافقه والاحتياجات خلال تنفيذ المشروع وبعده؛
 - ضعف تصميم المشروع وطريقة التنفيذ والاختيار الغير موفق للاستشاري؛
 - ضعف الطاقم الإداري للمشروع وقلة خبرة أفرادهم وعدم توافق تخصصاتهم مع أنشطته؛
 - ضعف الاتصال بين إدارة المشروع والعاملين فيه والجهات ذات العلاقة؛
 - التقديرات المتدنية في المشروع؛
 - المخاطر التي لم يتم إعادة تقييمها أو مراقبتها أو تسييرها طوال المشروع؛
 - التوقعات الغير صحيحة ومنهجية التطوير الغير ملائمة.

(1) كشاط منى، مرجع سبق ذكره، ص 97.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

الجدول رقم (1-3): الأسباب التي تؤدي إلى فشل تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

- عدم كفاية الموارد البشرية والفنية - مدى التغيير - الفشل في تصميم العمليات بين النشاطات	تناسب المؤسسة	الأسباب التي تؤدي إلى فشل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP
- فشل في توظيف متخصصين في نظم ال ERP والاحتفاظ به - عدم وجود خبرة مناسبة لممثلي المستخدمين - التوظيف الغير المناسب - عدم وجود محلل للعمليات لديه معرفة إدارية وتقنية - عدم المزج الفعال بين الخبرات الداخلية والخارجية	العمل الجماعي والمهارات المتنوعة في نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	
- عدم وجود اتفاق على أهداف المشروع ونطاقه - عدم التزام الإدارة العليا بالمشروع - عدم وجود منهجية فعالة لإدارة المشاريع	إدارة المشروع	
- إساءة فهم متطلبات التغيير والتطوير أو عدم وضوحها - عدم وجود منهجية فعالة لإدارة البرمجيات - عدم القدرة على الامتثال للمعيار الذي يدعمه ال ERP - عدم وجود تكامل بين الأنظمة على مستوى المؤسسة - تطوير وظائف إدارية خاطئة وواجهة مستخدم خاطئة	تصميم نظام البرمجيات	
- التضارب في المفاهيم بين أقسام المستخدم - فشل في الحصول على دعم المستخدم - انخفاض مشاركة المستخدم الرئيسية - التدريب والتعليم الغير كافي	مشاركة المستخدمين والتدريب	

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

- قدرة البنية التحتية التقنية الحالية للمؤسسة - حداثة المعدات والأجهزة المركزية - استقرار التكنولوجيا العاملة حاليا - محاولة ربط الأنظمة القديمة	تخطيط تكنولوجيا المعلومات	
- توقعات التواصل الجيد على جميع المستويات - إدارة التغيير غير كافية	إدارة التغيير	
- مشكلة عدم كفاية نظام تكنولوجيا المعلومات - عدم كفاية صيانة نظام تكنولوجيا المعلومات - عدم كفاية استقرار وأداء مورد تكنولوجيا المعلومات - تكنولوجيا المعلومات القديمة غير مناسبة وكذلك اعداد الأعمال	تقنية المعلومات والانظمة القديمة	
- عدم كفاية إعادة هندسة الأعمال	عملية إعادة هندسة الأعمال	
- اتصال إداري سيء - انخفاض مشاركة الإدارة العليا - الإدارة والقيادة السيئة - التفكير والتخطيط الاستراتيجي غير الفعال	دعم الادارة العليا	

المصدر : أبو بكر محمد، عز الدين حسن، نجوى عمار، (2021)، منهجية FMEA لتحديد عوامل الفشل الحرجة في تنفيذ تخطيط موارد المؤسسات، مجلة الأكاديمية للعلوم الأساسية والتطبيقية، (المجلد 03) (العدد 01)، ص05.

من خلال ما تم التطرق إليه آنفا يمكن القول "أنه وعلى الرغم من تطور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP من أواخر التسعينات إلى يومنا هذا إلا أن هناك العديد من التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تنفيذ هذا النظام، فالكثير من الدراسات السابقة أشارت إلى أن تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في بعض المؤسسات باء بالفشل ولم يحقق الأهداف المرجوة المنتظرة منه، حيث أن هذا الفشل لم يكن بسبب عدم فعالية نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، بل بسبب درجة التعقيد العالية والتغييرات الهائلة التي تحدث في المؤسسة عند تنفيذه، حيث أن مقاومة التغيير في الثقافة التنظيمية، سوء

الإدارة، وعدم التزام الإدارة العليا، من أهم المشاكل الرئيسية التي تتسبب في فشل تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP".

5- أنواع نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP ومورديها :

ينقسم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP إلى نوعان: ERP propriétaire نظم برمجيات التسيير المدمجة المملوكة أي منشورة من طرف المؤسسات التي تشتري شراء الرخصة، و ERP Open source نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP مفتوحة المصدر وهي البرمجيات الحرة، وفيما يلي سيتم توضيح مفهوم كل منهما:

5-1 نظم برمجيات التسيير المدمجة المملوكة ERP propriétaire ومورديها:

تتمثل نظم برمجيات التسيير المدمجة المملوكة ERP propriétaire في حزمة البرامج الذي تم إنشاؤها بواسطة مؤسسات متخصصة في تصميم وتنفيذ البرامج وأنظمة الكمبيوتر مثل مؤسسة: SAP (Business One) Microsoft ,ERP SAGE, Oracle (JD Edwards) حيث تعتبر هذه المؤسسات من أكبر موردي نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP في سوق البرمجيات، والجدول الموالي يوضح التعريف الخاص بالمؤسسات السالفة الذكر:

الجدول رقم (1-4): المؤسسات الموردة لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

شعارها	تعريفها	المؤسسة
	تأسست مؤسسة SAP في أبريل سنة 1972 عن طريق خمسة موظفين من شركة IBM في مانهايم (ألمانيا)⁽¹⁾ بدأت المؤسسة بتطوير التطبيقات التجارية مع التركيز على نهج العمليات، وفي عام 1973 أصدرت المؤسسة أول برنامج مصمم لشركات المحاسبة المالية، حيث تم تسمية هذه التطبيقات بـ "R1" وتعني بمعالجة البيانات في الوقت الفعلي، بعد ذلك وفي عام 1979 تم إصدار نظام SAP الأساسي الثاني "R / 2" في هذا الوقت أيضًا بدأت SAP في تجاوز حدودها والتطور خارج ألمانيا، و في عام 1980 انتقلت المؤسسة إلى فالدورف في ألمانيا حيث لا يزال مقرها الرئيسي موجودًا هناك إلى يومنا هذا، وبعدها أصبحت مؤسسة SAP دولية بفتحها عدد قليل من المؤسسات التابعة في الولايات المتحدة الأمريكية، السويد والدنمارك، وإيطاليا⁽²⁾. في بداية التسعينيات، قدمت SAP بنية خادم العميل "R / 3" والتطبيق والواجهة الرسومية الكاملة، وهو المنتج الذي يمكن تثبيته مع أي قاعدة بيانات تقريبًا على العديد من أنظمة التشغيل المختلفة، وفي 1996 حققت المؤسسة أكثر من 9000 عملية تثبيت ناجحة لنظمها، وفي نهاية التسعينيات أطلقت SAP موقع mySAP.com الذي قام بتكييف نظام R/3 الخاص به مع تقنيات الويب أي ما بين برمجيات التسيير المدمجة والتجارة الالكترونية، وفي عام 2000 أصدرت SAP " SAP Workplace" ومع ظهور الانترنت بقوة في المؤسسات، ركزت البرمجيات بشكل أساسي على المستخدمين، وفي عام 2015 أطلقت المؤسسة "SAP HANA S/4" لتبسيط هياكل	مؤسسة SAP (Systems, Applications and Products for data processing)

⁽¹⁾ Andrew Okungbowa, (2015): **SAP ERP Financial Accounting and Controlling Configuration and Use Management**, 1st edition, Apress, UK, p955.

⁽²⁾ Bert Vanstechelman & all, (2018) : **Securing SAP S/4HANA**, 1st edition, [Espresso Tutorials](https://www.espresso-tutorials.com/), berlin, p03.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

	قواعد البيانات ⁽¹⁾ . تعد مؤسسة SAP اليوم المزود الأول والرائد الأوروبي والإفريقي للبرمجيات مع 440000 عميل في 180 دولة مختلفة لسنة 2023، فهي المورد الأول والرائد عالميا لحلول برمجيات التسيير المدمجة ERP ⁽²⁾ .	
	تحتل المؤسسة الرائدة عالميا في قواعد البيانات أواركل Oracle المرتبة الثانية عالميا في سوق برمجيات التسيير المدمجة ERP بعد المؤسسة SAP ، خاصة بعد استحواذها على PeopleSoft ، كما أنها تمتلك مجموعة كبيرة من برمجيات التسيير المدمجة ERP ⁽³⁾ .	مؤسسة أواركل- Oracle PeopleSoft
	تأسست المؤسسة البريطانية Sage في عام 1981، وهي ثالث أكبر موزع للبرمجيات في العالم، حيث تعتبر SAGE ERPX3 الحل الأول في السوق المخصص بالكامل للمؤسسات المتوسطة والكبيرة ⁽⁴⁾ .	مؤسسة SAGE
	تعتبر أكبر موزع لنظام التشغيل، تمتلك Microsoft مجموعة من البرامج مثل Dynamics AX حيث يعد هذا الأخير من أقوى أنواع برمجيات التسيير المدمجة ERP ، يساعد المؤسسات العالمية على تنظيم عملياتها وأتمتتها وتحسينها عبر الحوسبة السحابية، كما يعد برنامج Dynamics AX جزء من مجموعة Microsoft Dynamics لتطبيقات الأعمال الذكية ⁽⁵⁾ .	مؤسسة Microsoft

المصدر: من إعداد الباحثة (بتصرف).

(1) Kogent Inc, (2009), **SAP® abapm Questions and Answers**, 1st edition, Jones & Bartlett Learning, canada, p08.

(2) <https://www.sap.com/>: consulté le : 25/06/2022 .

(3) Judi Doolittle, (2008) : **PeopleSoft Developer's Guide for PeopleTools & PeopleCode**, 1st edition, McGraw Hill LLC, USA, P03.

(4) Vahid Hajipour, (2023) : **The Adventurous and Practical Journey to a Large-Scale Enterprise Solution**, 1st edition, CRC Press, France, p10.

(5) Andreas Luszczak, (2015) : **Using Microsoft Dynamics AX 2012**, 4th edition, Springer Fachmedien Wiesbaden, berlin, p02.

5-2 نظم برمجيات التسيير المدمجة المفتوحة المصدر ERP Open source :

أبدت العديد من المؤسسات في العالم اهتماما كبيرا بالبرمجيات المفتوحة المصدر، أمثال Hewlett-IBM، حيث أطلقت مشاريع معتبرة لتطوير واستعمال هذه البرمجيات، وذلك عن طريق استثمار الأموال والسماح لموظفيها بالمشاركة في هذا التطوير، وتبحث غالبية هاته المؤسسات الحصول على عائدات من البرمجيات المفتوحة المصدر، وذلك من خلال تزويد الخدمات ذات الصلة بها، وبيع منتجاتها، وربما بيع حتى البرمجيات الاحتكارية، لذا أصبحت البرمجيات مورد اجتماعي واستراتيجي في العقود القليلة الأخيرة، وأن الضرورة الملحة للبرمجيات الحرة التي دخلت في القطاعات الرئيسية من سوق تقنية المعلومات والاتصالات أخذت تغير الاقتصاد المتعلق بتطوير واستخدام البرمجيات بشكل كبير، وأن البرمجيات الحرة Free Software والتي يشار إليها بالمصدر المفتوح Open source يمكن استخدامها، ودراستها ونسخها، وتعديلها، ونشرها بحرية⁽¹⁾، ويمكن تعريف نظم برمجيات التسيير المدمجة مفتوحة المصدر ERP open source بأنها "تلك البرمجيات التي تكون شفرتها المصدرية "Source code" متاحة للجمهور قابلة للنسخ التعديل، التحسين حيث يمكن للمؤسسات الوصول إلى الكود المفتوح المصدر وتخصيص البرامج بنفسها، بدلاً من الاعتماد على البائع"، وفيما يلي جدول بقائمة نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP مفتوحة المصدر Open source :

(1) نعيمة بسي، مرجع سبق ذكره، ص35.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

الجدول رقم (1-5): نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP مفتوحة المصدر ERP Open source

شعارها	تعريفها	البرمجية
	هي برمجيات من نوع ERP open source تم تطويرها على أساس برمجيات التسيير المدمجة مفتوحة المصدر والموسومة بـ NOLA والذي يتم توزيعها بموجب ترخيص GPL، تعتمد وظيفتها على المحاسبة، المخزون، كشوف المرتبات ⁽¹⁾ .	برمجية Aria
	هي حزمة برمجيات متكاملة لتسيير وإدارة علاقات العملاء CRM، مفتوحة المصدر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة يتم تقديم البرمجية بموجب رخصة GPL المزدوجة والملكية، توفر خاصية إمكانية تعديل المصادر لتلبية احتياجات العميل، ويكون الدعم الفني والوثائق في هذه البرمجية مدفوع الثمن ⁽²⁾ .	برمجية Compiere
	هي من نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP مفتوحة المصدر مرنة وقابلة للتطوير، مكتوبة بلغة Python وهو جزء من مجموعة البرامج التي طورته ونمتها Nexedi تستخدم هذه البرمجيات في جميع أنحاء العالم من قبل البنوك والحكومات والمؤسسات، كما يمكن اعتمادها أيضًا من قبل المطورين الذين يحتاجون إلى حل سريع للفوترة والمحاسبة.	برمجية ERP5
	تتدرج تحت نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP المرخص به من قبل PGL، العميل الأول لهذا النظام الأساسي كان الشركة الإسبانية Auto Arte ونشأته هي Igalia وبيئته هي منصة تطوير Gnome2 PostgreSQL ⁽³⁾ .	برمجية Fisterra

⁽¹⁾ Cloudfrontnet, (2014) : LES ERP, working paper, available from : file:///C:/Users/DIAKITE%20LASSINA/Downloads/53451fedb0bf2.pdf: 25/08/2022

⁽²⁾ Rogério Atem, Bjorn Johansson,(2012) : Free and Open Source Enterprise Resource Planning, 1st edition, Business Science Reference, USA, P25.

⁽³⁾ Carlos Ferran, Ricardo Salim, (2008) : Enterprise Resource Planning for Global Economies, 1st edition, Information Science Reference, USA, P62.

	كانت تعرف سابقا TinyERP أو OpenERP وهي عبارة عن نظام إدارة متكامل ومفتوح المصدر يشمل وحدات إدارة المبيعات وعلاقات العملاء والمشاريع والمستودعات والإنتاج والمحاسبة والموارد البشرية وبيئته تتكون أساسًا من PostgreSQL و XML ⁽¹⁾.	برمجية Odoo

المصدر : من إعداد الباحثة (بتصرف).

واستنادا لما تم التطرق إليه آنفا سيتم عرض مقارنة بين نظم برمجيات التسيير المدمجة المملوكة ERP **propriétaire** ونظم برمجيات التسيير المدمجة مفتوحة المصدر ERP **Open source** من خلال الجدول

الموالي:

⁽¹⁾ Sainu Nannat, (2021) : **Designing Professional Websites with Odoo Website Builder**, 1st edition, Packt Publishing, india, P17.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

الجدول رقم (1-6): مقارنة بين نظم برمجيات التسيير المدمجة المملوكة ERP propriétaire ونظم برمجيات التسيير

المدجة مفتوحة المصدر ERP Open source

العبارات	نظم برمجيات التسيير المدمجة المملوكة ERP propriétaire	نظم برمجيات التسيير المدمجة مفتوحة المصدر ERP Open source
تكلفة البرمجيات	غير مجاني	مجانى وغير مجاني
مصدر الرمز (التشفير)	محمي	عام
التطوير	مؤسسات تجارية	مؤسسات صغيرة، متطوعون.
الدعم المالي	مبيعات البرمجيات، التنفيذ، التدريب.	مبيعات، التبرعات، الدعم، التدريب أوالتعديلات الخاصة في البرنامج
الضمانات	استمرارية الدعم والتطوير، هناك العديد من الاستشاريين المتخصصين في كل نوع من حلول ERP لمختلف القطاعات الاقتصادية	لا يوجد ضمان
التنصيب	بعض حزم برامج ERP الصغيرة تباع بدون تدخل تقني.	يمكن أن يتم تنفيذه من قبل العميل دون أي تكاليف إضافية أو دفع الدعم من قبل المطورين / المستشارين.
الإدارة	شركات البرمجيات ERP والمستشارون	لا إدارة منحت (لا يوجد سلطة لوضع قواعد معينة) يمكن للجميع الوصول إلى كود المصدر ويمكنهم تطوير البرنامج

Source : Carlos J. Costa, Manuela Aparicio,(2006) : ORGANIZATIONAL TOOLS IN THE WEB: ERP OPENSOURC, IADIS International Conférence, Portugal p404.

انطلاقا من الجدول أعلاه يمكن القول "بأن نظم برمجيات التسيير المدمجة المملوكة ERP propriétaire هي نظم تملك حقوق الطبع والنشر لمؤسسة معينة من المؤسسات المالكة التي تم ذكرها سابقا، كما يتم تطويرها من قبل المؤسسات التي أنتجتها وعادة ما تكون تكلفتها مرتفعة، بينما نظم برمجيات التسيير المدمجة المفتوحة المصدر ERP Open source فالبعض منها قد يكون مجاني ومتاح للجميع للاستخدام والتعديل والتوزيع والبعض الآخر قد يتم بيعه بأسعار قد تكون أعلى من أسعار نظم برمجيات التسيير المدمجة المملوكة المصدر ERP propriétaire."

خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP حيث تم استنتاج أن استثمار المؤسسات في هذا النظام من شأنه إحداث تغيرات جذرية إيجابية في طبيعة عمل المؤسسة سواء على المستوى التنظيمي، البشري، التقني أو المنفعي وهذا في حالة ما إذا وفرت المؤسسة البنية التحتية اللازمة قبل الشروع في تنفيذه، حيث تعتبر البنية التحتية من أهم عوامل نجاح أو فشل مشروع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، كما تم كذلك استخلاص النتائج التالية:

- ✓ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو نظام معلومات، كونه يعمل على جمع وتخزين ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات يستفيد منها المستخدمون في مختلف أقسام المؤسسة؛
- ✓ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو من نظم دعم القرار الجماعي، حيث ما يميز نظم دعم القرار الجماعي هو المشاركة في قاعدة بيانات موحدة يمكن الوصول إليها، من قبل الفريق الذي يعمل على حل مشكلة أو مشروع معين؛
- ✓ يعمل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على تحقيق تكامل العمليات داخل المؤسسة، نظرا لتوفر هذا النظام على قاعدة بيانات مركزية مشتركة يتم من خلالها الوصول إلى وظائف نظام ال ERP المختلفة والتي تتم مشاركة بعضها مع الوظائف الأخرى في عملية تجارية معينة؛
- ✓ يتكون نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP من مجموعة واسعة من التطبيقات المصممة خصيصا للمساعدة في إدارة المؤسسات مثل: تطبيق المحاسبة وإدارة علاقات العملاء، وإدارة الجودة والتصنيع والمبيعات والموارد البشرية وغيرها من التطبيقات حسب احتياجات المؤسسات (طبيعة النشاط، الحجم) ؛
- ✓ تنفيذ نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP له عدة تحديات والتي من بينها تكاليف ووقت التنفيذ صعوبة تنفيذ التغيير، صعوبة التكامل مع أنظمة أخرى، صعوبة في تحميل البيانات في النظام الجديد، مخاطر استخدام مورد واحد، خطر فشل التنفيذ؛
- ✓ من أهم أسباب توجه المؤسسات نحو تبني مشروع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو الحاجة الملحة إلى التكامل بين مختلف أجزائها والرغبة في التخلص من مشاكل الأنظمة الفرعية أو الأنظمة الوظيفية، إضافة إلى أتمته طريقة عملها والتوسع في تطبيقاتها وتحويل جميع الأعمال الورقية إلى إلكترونية؛
- ✓ من بين أهم الأسباب التي تؤدي إلى فشل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP عدم كفاية وكفاءة الموارد البشرية، عدم التزام الإدارة العليا بالمشروع، التدريب والتعليم الغير كافي، الإدارة والقيادة السيئة؛

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

✓ تصنف مؤسسة SAP كأول مزود عالمي وإفريقي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP؛



الفصل الثاني



الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

تمهيد:

إن الإصلاح الجبائي لا ينحصر فقط على التغييرات في التشريعات الجبائية، بل يشمل أيضا إصلاح الجانب التنظيمي والجانب الإداري، حيث يعتمد نجاح سياسة الإصلاح الجبائي على مدى توفر إدارة جبائية فعالة قادرة على دراسة المهام الموجهة إليها بعناية وتطبيقها على أرض الواقع كما ينبغي، وقد مست الإصلاحات الاقتصادية التي عرفت الجزائر في القطاع المالي الإدارة الجبائية، باعتبارها من أهم الأطراف في هذا القطاع هذا ما جعلها مطالبة بضرورة التحضير والاستعداد لوضع استراتيجية جديدة لعصرية خدماتها وهيكلها حتى تكون مواكبة لمتطلبات المرحلة الاقتصادية الراهنة، وكذا تطبيقا لتوجهات وتعليمات الحكومة الهادفة إلى تحسين وعصرية أداء الخدمة العمومية في مختلف القطاعات بما فيها القطاع الجبائي، بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية والحد من الصعوبات التي يواجهها المكلفين بالضريبة من جهة وتعزيز فعالية الرقابة الجبائية وزيادة التحصيل الضريبي من جهة أخرى.

وعليه سيتم في هذا الفصل التطرق إلى:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقابة الجبائية.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول التحصيل الضريبي.

المبحث الثالث: عصرية الإدارة الجبائية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي.

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للرقابة الجبائية

تعد الرقابة الجبائية من أهم وسائل الإدارة الجبائية في التأكد من حقيقة الإيرادات الجبائية المتحققة حيث تهدف بالدرجة الأولى إلى خدمة الإدارة الجبائية في تحديد الوعاء الضريبي على نحو علمي منظم يحافظ على حقوق المكلفين والدولة جنبا إلى جنب، بالإضافة إلى زيادة مستوى الالتزام بأحكام التشريع الجبائي والامتثال له.

1- مفهوم الرقابة الجبائية:

قبل التطرق إلى مفهوم الرقابة الجبائية وفق المشرع الجزائري نستعرض بعض التعاريف المهمة للرقابة الجبائية في عدة أدبيات:

تعتبر الرقابة الجبائية وسيلة تهدف إلى خدمة الإدارة الجبائية في تحديد وقياس الوعاء الضريبي على نحو علمي ومنظم، بالإضافة إلى زيادة مستوى الالتزام الطوعي بأحكام التشريع الجبائي، والتقليل من حالات التهرب والتجنب الضريبي وأشكاله، وفيما يلي عرض لأهم التعاريف التي تعرضت لمفهوم الرقابة الجبائية:

- عرفت الرقابة الجبائية على أنها " مفهوم قانوني، فهي السلطة المخولة للإدارة الجبائية بمراقبة التصريحات والوثائق المحددة لكل ضريبة أو رسم أو إتاوة، وذلك بغرض اكتشاف النقائص وتصحيح الأخطاء المرتقبة من طرف المكلفين بالضريبة، وكذا فحص المحاسبة مهما كانت الدعامة المستعملة لحفظ الوثائق " (1).
- كما تم تعريفها على أنها " مجموعة من الإجراءات والعمليات التي تتخذها الإدارة الجبائية من أجل التحقيق ومراجعة التصريحات الجبائية المتعلقة بالمكلف بالضريبة، من أجل الحد من ظاهرة التهرب الضريبي التي تهدد الاقتصاد الوطني " (2).

(1) عبود ميلود، برباوي كمال، (2018): الرقابة الجبائية في الجزائر، الاطار العام، الأهداف و الطرق، العوامل المعيقة لها و سبل التفعيل، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية (المجلد 02)(العدد 01)، ص 312.

(2) سفيان بن عبد العزيز، يوسف مومني، (2017): النظام المحاسبي المالي كألية لتفعيل عملية الرقابة الجبائية، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية والإدارية (المجلد 04)(العدد 01)، ص 604.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- كذلك عرفت على أنها "عملية فحص للتقارير الجبائية المقدمة من قبل المكلفين والمعززة بالقوائم المالية فحص انتقادي في ضوء المعلومات والبيانات الإضافية المتعلقة بهم، لغرض الوصول إلى الدخل الخاضع للضريبة في مدة زمنية معينة" (1).
- وأيضاً عرفت على أنها "فحصاً لغرض خاص يتضمن فحص حسابات المكلفين بهدف تحديد وعاء الضريبة المستحقة، حيث يتأكد المراقب من أن الميزانية تعبر عن المركز المالي الحقيقي للمؤسسة، وأن الحسابات الختامية تبين حقيقة أرباح المؤسسة وتحتوي على نتائج كافة العمليات خلال الفترة طبقاً لما تقضي به التشريعات الجبائية المعمول بها" (2).
- كما عرفت على أنها "مجموع العمليات والإجراءات التي تقوم بها الإدارة الجبائية، في إطار سلطة قانونية ممنوحة من طرف المشرع، حيث تقوم بالتحقق من صحة ومصادقية التصريحات المقدمة من طرف المكلفين بالضريبة، والعمل على تصحيح الأخطاء الموجودة، اعتماداً على المعلومات التي تمتلكها والمؤطرة قانوناً من أجل الحد من أشكال التهرب الضريبي، والرفع من الإيرادات الجبائية" (3).
- كما تم تعريفها على أنها "تشخيص لمحتوى الكتابات المحاسبية بما يتلائم مع التشريعات الجبائية والتحقق من هذا المحتوى مع الإثباتات والتصريحات المقدمة من قبل المكلفين بالضريبة" (4).
- أما بالنسبة للمشرع الجزائري فإنه لم يعرف الرقابة الجبائية بمفهومها النظري في أي نص جبائي، وإنما حدد ضوابطها وإجراءات ممارستها، فقد نصت المادة 18-الفقرة 1- من قانون الإجراءات الجبائية على أن "تراقب الإدارة الجبائية التصريحات والمستندات المستعملة لفرض كل ضريبة أو حق أو رسم أو إتاوة، كما يمكنها أن تمارس حق الرقابة على المؤسسات والهيئات التي ليست لها صفة التاجر والتي

(1) عماد توفيق محمد، إيمان شاكر محمد، (2011): الفحص الضريبي على الدخل لتحقيق وعاء مقبول في ضوء تمسك المكلفين بحساباتهم، مجلة دراسات محاسبية (المجلد 06) (العدد 15)، ص 04.

(2) أحمد الضي عبد الله عثمان، (2016): الفحص الضريبي ودوره في تحديد وإدارة مخاطر الإيرادات الضريبية -دراسة تطبيقية على أداء ديوان الضرائب بالمركز الضريبي للشركات الكبرى، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات للعلوم والتكنولوجيا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان ص30.

(3) خديري صبرينة، جنيبة عمر، (2019): الرقابة الجبائية في الجزائر بين هدف مكافحة التهرب الجبائي وتنمية الإيرادات الجبائية، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية (المجلد 12) (العدد 02)، ص 323.

(4) سالم راضية، تومي سومية، (2021): فعالية الرقابة الجبائية في ظل تطبيق النظام المحاسبي المالي و عصرية الإدارة الجبائية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية (المجلد 24) (العدد 02)، ص 432.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

تدفع أجورا أو أتعابا أو مرتبات مهما كانت طبيعتها، ويتعين على المؤسسات والهيئات المعنية أن تقدم للإدارة الجبائية بناء على طلبها، الدفاتر والوثائق المحاسبية التي تتوفر عليها⁽¹⁾.

استنادا لما سبق يمكن تقديم تعريف شامل عن الرقابة الجبائية على أنها : " عبارة عن فحص يهدف إلى تحديد الوعاء الضريبي، حيث يقوم المراقب بالتأكد من أن مختلف التصريحات المقدمة من طرف المكلف أعدت طبقا لأحكام القانون، وأنه لم يغفل أو يضيف أي بند من بنود الإيرادات أو المصروفات، كان من الواجب إضافته أو حذفه، وذلك من خلال فحص حسابات المكلف (شخص طبيعي أو معنوي) للتأكد من أمانتها".

2- مظاهر الرقابة الجبائية ودوافعها:

في هذا العنصر سيتم التطرق إلى مظاهر الرقابة الجبائية بالإضافة إلى التركيز على دوافع الرقابة الجبائية في الجزائر.

2-1 مظاهر الرقابة الجبائية:

يمكن إبراز مظاهر الرقابة الجبائية من خلال ثلاث نقاط أساسية⁽²⁾ :

- الرقابة الجبائية هي قبل كل شيء هي مفهوم قانوني، بحيث تعتبر السلطة المعترف بها للإدارة الجبائية لتصحيح النقائص، والأخطاء المرتكبة، الإغفالات، والسهو خلال فرض الضريبة، فالدولة يفوض لها دستوريا إلزامية الرقابة لتصدي التهرب الضريبي مع الأخذ بعين الاعتبار الحقوق الفردية للأشخاص التي يحميها الدستور ذاته وبما أن النظام الجبائي الجزائري يقوم على أساس التصريح فمن الواجب أن تكون الرقابة فعالة وإلزامية ولكنها أيضا مقيدة بضمانات سواء بالنسبة للدولة أو الأشخاص الممارسة عليهم؛
- الرقابة الجبائية هي نتاج مجتمع، فمن الصعب قياس التهرب الضريبي الذي يتطلب عدم الخلط بين مفهومي الغش والتجنب الضريبي، وقد ركزت الإدارة الجبائية على الأشخاص الذين يستخدمون الطرق الغير قانونية للتهرب من دفع الضرائب؛

⁽¹⁾ قانون الإجراءات الجبائية، (2019): المادة -18-، الجزائر، ص 09.

⁽²⁾ تومي سومية، (2020) : النظام المحاسبي المالي ومدى مساهمته في تفعيل آليات الرقابة الجبائية للحد من التهرب والغش الجبائي -دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، الجزائر، ص 170.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- تكتسي الرقابة الجبائية بعدا إنسانيا لا يجب إهماله، فعلى الرغم من الجهود المبذولة من طرف الإدارة الجبائية لمكافحة التهرب، فإن ما يجب الإشارة إليه هو أن الرقابة الجبائية تقتصر على عدد قليل من المكلفين بالإضافة إلى أن المكلف محل الرقابة لا يتقبل بسهولة التحقيق الذي يجري عليه، فمعظم تظلمات المكلفين تتركز على القلق والإرباك الذي يصيبهم اتجاه الإدارة الجبائية علاوة على ذلك الشكوك والشبهات التي تحوم حولها، وكذا إحساسهم بالضعف اتجاه هذه الإدارة، فالمكلف لا يجب أن يشعر بالتعسف والضعف لأنه يملك حقوقا قبالة الإدارة الجبائية، وهذا في كل مراحل الرقابة سواء أثناء سير العمليات والإجراءات أو عندما يتم التوصل إلى نتائج الرقابة الجبائية.

2-2 دوافع الرقابة الجبائية في الجزائر:

رغم أن المشرع الجزائري قد وضع مختلف المعايير التي عن طريقها يتم فرض مختلف الضرائب والرسوم إلا أنه من الجانب العملي يصعب على الإدارة الجبائية ضمان تحصيل كل هذه الضرائب المستحقة بالنظر إلى عدة معطيات تؤدي إلى إفلات الكثير من المكلفين بالضريبة عن دفع ما عليهم من مستحقات وعلى هذا الأساس يمكن إجمال أسباب لجوء الإدارة الجبائية إلى ممارسة هذه الرقابة إلى ما يلي⁽¹⁾:

- **طبيعة النظام الجبائي الجزائري:** يتميز هذا النظام بأنه تصريحي والذي يقصد به أن المكلف بالضريبة هو الذي يتوجه إلى الإدارة الجبائية المختصة بغرض الإدلاء بتصريحاته حول مداخله وشتى الضرائب المفروضة عليه، ومما لا شك فيه أن هناك بعض المكلفين الذين لا يسلمون بتصريحات صحيحة من بغرض تجنب دفع الضريبة، وفي حالة شك الإدارة الجبائية في هذه التصريحات، تقوم بإجراءات الرقابة كما هي محددة في القانون؛

- **انتشار ظاهرة التهرب والتجنب الضريبي:** لقد أثبت الواقع العملي أن هناك عدد كبير من المكلفين بالضريبة يسعون إلى استخدام مختلف الحيل من أجل التهرب عن دفع الضرائب، ويرجع سبب انتشار هذه الظاهرة إلى وجود بعض الثغرات القانونية التي يستغلها هؤلاء بغرض عدم دفع الضرائب، وكذلك إلى استعمال التحايل لا سيما من طرف بعض المؤسسات؛

- **غياب الوعي الضريبي:** إذا كانت طريقة دفع الضريبة لا تطرح إشكالا بالنسبة لبعض الفئات من المكلفين بالضريبة لاسيما فئة الموظفين العموميين، لأنه يتم خصم مقدار الضريبة الواجبة الدفع آليا، فإن الاشكال

(1) محمد قلي، فهمة بلول، (2018): الرقابة الجبائية: بين حتمية الحفاظ على موارد الخزينة العمومية و ضرورة حماية حقوق المكلفين بالضريبة، مجلة

الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد (07) العدد(06)، ص ص 151-152.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

يطرح بالنسبة للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يزاولون نشاطات ذات طابع مهني أو تجاري... أين يتعذر على هؤلاء فهم مضمون الضريبة والهدف من فرضها، مما يجعلهم لا يكثرثون بأهمية دفع الضريبة ولا بالنتائج المترتبة عن ذلك، بدليل النزاعات التي تحدث بين هذه الفئات والإدارة الجبائية، كما أن هؤلاء لا يهتمون بضرورة مساهمتهم في الأعباء العامة وتوزيع العبء الجبائي بين كل فئات المجتمع، بشكل يضمن حماية الفئة الضعيفة في المجتمع، وتحميل المكلفين الذين هم في وضعية مالية جيدة بضرائب وفق دخولهم السنوية.

3 - أشكال الرقابة الجبائية في الجزائر:

تتنوع الرقابة الجبائية أثناء تطبيقها من قبل الإدارة الجبائية بحسب الهدف المرجو منها، وبحسب طبيعة المكلف بالضريبة، وكذا نوع الضريبة الواجب تحصيلها، فحسب التشريع الجبائي الجزائري يمكن التمييز بين الاشكال التالية للرقابة الجبائية:

3-1 الرقابة العامة:

يمكن التمييز بين نوعين من الرقابة العامة، وهما⁽¹⁾:

3-1-1 الرقابة الشكلية:

هي أول عملية رقابية تخضع لها التصريحات المقدمة من طرف المكلفين، تتطرق الرقابة الشكلية إلى الأخطاء المادية المرتكبة من طرف المكلفين عند قيامهم بتقديم التصريحات الجبائية فالغاية منها كشف الأخطاء وتصحيحها⁽²⁾، وتتم هذه الرقابة على مستوى مفتشية الضرائب في دائرة الاختصاص والتابعة لمكان ممارسة النشاط الخاضع للضريبة وتهدف إلى التأكد من: هوية وعنوان المكلف بالضريبة، عدم وجود أخطاء مادية في التصريحات، حصر المعلومات المهمة التي يتم اكتشافها من خلال هذا التصريح وتعتبر الرقابة الشكلية مرحلة تحضيرية للرقابة على الوثائق، فبعد إتمام هذه الرقابة وفي حالة شك مصالح الإدارة الجبائية بعدم صدق

(1) بن عماره منصور، (2016): أنواع وإجراءات الرقابة الجبائية لطلبة الجامعات والمدارس العليا وكل المختصين الاقتصاديين، الطبعة الثانية، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع: الجزائر، ص ص 36-38.

(2) آسيا قاسمي، فهيمة حدادو، (2019): الرقابة الجبائية في الجزائر و سبل تفعيلها، مجلة أوراق اقتصادية (المجلد 03)(العدد 01)، ص 159.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

تصريحات المكلف، تطلب منه تقديم توضيحات ووثائق أخرى من أجل اتخاذ قرارها سواء بإقرار صحة التصريحات أو عدم صحتها وبالتالي الانتقال للمرحلة الثانية وهي مراقبة الوثائق⁽¹⁾.

3-1-2 الرقابة على أساس الوثائق:

في هذا النوع من الرقابة الجبائية يحق للإدارة الجبائية مراقبة التصريحات والمستندات المستعملة لفرض كل ضريبة أو حق أو رسم أو إتاوة، وبالمقابل يتعين على المؤسسات ومختلف المكلفين تقديم الدفاتر والوثائق المحاسبية الضرورية للإدارة الجبائية، ويتعين على العون المكلف (المفتش) الذي يفترض أن يكون له دراية بالمعلومات المحاسبية فحص هذه التصريحات ومقارنتها مع المعلومات المتوفرة لدى مفتشية الضرائب⁽²⁾، والتي يتم الحصول عليها من المصادر المختلفة التي تتعامل مع المكلف (البنوك، الموردون، الجمارك وغير ذلك) والمتعلقة بالمعاملات والصفقات التي أبرمت بينها وبين المكلف، فالمراقب يقوم بتحليل وتدقيق كامل لكل النقاط المتضمنة في التصريح⁽³⁾.

ويهدف هذا النوع إلى: اكتشاف الأخطاء في الحسابات والمعدلات والهوامش المختلفة للربح، معرفة الوضعية الجبائية للمكلف، مراقبة مصداقية التصريحات بالمقارنة مع ما هو متوفر من المعلومات لدى مفتشية الضرائب وكذلك يساعد في اختيار الملفات التي تشكل موضوع للرقابة المعمقة.

3-2 الرقابة المعمقة:

بخلاف الرقابة العامة التي تطبق داخل مكاتب الإدارة الجبائية، تمكن الرقابة المعمقة المراقبين الجبائيين من التوجه إلى أماكن نشاط المكلفين وأجراء عمليات الفحص اللازمة، من أجل معرفة قيمة الإيرادات والأرباح المحققة للمكلف⁽⁴⁾، ويشتمل هذا النوع من الرقابة على ثلاثة أشكال، وهي كالتالي:

(1) محمد قلي ، فهيمة بلول، مرجع سبق ذكره، ص 153.

(2) آسيا قاسمي، فهيمة حدادو، مرجع سبق ذكره، ص 159

(3) محمد لعلاوي، (2015): دراسة تحليلية لقواعد تأسيس وتحصيل الضرائب بالجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، ص 90.

(4) لواج عبد الرحيم ، درغوم محفوظ، (2021): تقييم فعالية الرقابة الجبائية المعمقة في ظل هيكله المصالح الخارجية للإدارة الجبائية، مجلة البشائر الاقتصادية (المجلد 07) (العدد 03)، ص 259.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

3-2-1 التحقيق المحاسبي:

التحقيق في المحاسبة يهدف إلى مجموعة العمليات الرامية إلى مراقبة التصريحات الجبائية المكتوبة من طرف المكلفين، على أنه يجب أن يتم التحقيق في الدفاتر والوثائق المحاسبية بعين المكان، ما عدا في حالة طلب معاكس من طرف المكلف بالضريبة، إذ يوجهه كتابيا وتقبله الإدارة أو في حالة قوة قاهرة يتم إقرارها قانونا من طرف المصلحة⁽¹⁾، وفي بعض الدول يمكن أن يكون التحقيق المحاسبي محل طلب من المكلف بالضريبة، وهو مؤطر بقواعد قانونية دقيقة⁽²⁾.

حسب المادة 20 الفقرة 1- من قانون الإجراءات الجبائية فإنه: "يمكن لأعوان الإدارة الجبائية إجراء تحقيق في محاسبة المكلفين بالضريبة وإجراء كل التحريات الضرورية لتأسيس وعاء الضريبة ومراقبتها، لا يمكن إجراء التحقيقات في المحاسبة إلا من طرف أعوان الإدارة الجبائية الذين لهم رتبة مفتش على الأقل، كما تمارس الإدارة حق الرقابة مهما كان السند المستعمل لحفظ المعلومات.

إذا كانت المحاسبة ممسوكة بواسطة أنظمة الإعلام الآلي يمكن أن تشمل المراقبة المعلومات والمعطيات والمعالجات التي تساهم بصفة مباشرة أو غير مباشرة في تكوين النتائج المحاسبية أو الجبائية، كما يلزم المكلفين بالضريبة المحقق في محاسبتهم، عند مسكهم لمحاسبة بواسطة أنظمة الإعلام الآلي، بوضع بطاقةية الكتابات المحاسبية تحت تصرف المحققين بناء على طلب خطي يقدمه المحققون.

يمكن أن تتم عملية التحقيق/المراقبة إما في عين المكان باستعمال تجهيزات الإعلام الآلي ملك المكلف أو على مستوى المصلحة، أو بناء على طلب صريح من المكلف، كما ذكرنا سابقا، وفي هذه الحالة يجب على المكلف أن يضع تحت تصرف الإدارة كل النسخ والدعائم التي استعملت في تأسيس المحاسبة المعدة بواسطة الإعلام الآلي.

لا يمكن الشروع في إجراء أي تحقيق في المحاسبة دون إعلام المكلف بالضريبة مسبقا، عن طريق إرسال أو تسليم إشعار بالتحقيق مقابل إشعار بالوصول مرفقا بميثاق حقوق وواجبات المكلف المحقق في

(1) محمد سيد اعمر، (2017): الجزاء المترتب على المكلف بالضريبة المعارض على الرقابة الجبائية، مجلة القانون و المجتمع (المجلد 05)(العدد 01)، ص 241.

(2) أحمد فنديس، (2014): إجراءات الرقابة الضريبية في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باجي مختار -عنابة، الجزائر، ص 104.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

محاسبته على أن يستفيد من أجل أدنى للتحضير، مدته عشرة (10) أيام، ابتداء من تاريخ استلام هذا الإشعار ويجب أن بين الإشعار بالتحقيق⁽¹⁾:

- ألقاب وأسماء ورتب المحققين؛

- تاريخ وساعة أول تدخل والفترة التي يتم التحقيق فيها؛

- الحقوق والضرائب والرسوم والأتاوى المعنية وكذا الوثائق الواجب الاطلاع عليها؛

- الإشارة صراحة أن المكلف يستطيع الاستعانة بمستشار من اختياره أثناء إجراء عملية الرقابة.

وفي حالة استبدال المحققين، يجب إعلام المكلف بذلك، كما يجب في حالة حدوث مراقبة مفاجئة ترمي إلى المعاينة المادية للعناصر الطبيعية للاستغلال أو التأكد من وجود الوثائق المحاسبية وحالتها، تسليم الإشعار بالتحقيق في المحاسبة عند بداية عمليات المراقبة، كما لا يمكن تحت طائلة بطلان الإجراء، أن تستغرق مدة التحقيق في عين المكان فيما يخص الدفاتر والوثائق المحاسبية أكثر من ثلاثة (03) أشهر، فيما يخص:

- مؤسسات تأدية الخدمات، إذا كان رقم أعمالها السنوي لا يتجاوز 1.000.000 دج، بالنسبة لكل سنة مالية محقق فيها؛

- كل المؤسسات الأخرى، إذا كان رقم أعمالها السنوي لا يتجاوز 2.000.000 دج، بالنسبة لكل سنة مالية محقق فيها؛

- يمدد هذا الأجل إلى ستة (06) أشهر بالنسبة للمؤسسات المذكورة أعلاه إذا كان رقم أعمالها السنوي لا يفوق على التوالي 5.000.000 دج و 10.000.000 دج، بالنسبة لكل سنة مالية محقق فيها؛

- يجب أن لا تتجاوز مدة التحقيق بعين المكان في جميع الحالات الأخرى، تسعة (09) أشهر.

- يجب معاينة نهاية عمليات التحقيق في عين المكان، عن طريق محضر يستدعي المكلف بالضريبة المحقق معه لتأشير، وتوضع الإشارة عند الاقتضاء في المحضر في حالة رفض هذا الأخير التوقيع.

وتمدد مهلة التحقيق في عين المكان وفق الأجل الممنوح للمكلف المحقق معه بموجب المادة 20 مكرر

1 من قانون الإجراءات الجبائية للإجابة على طلبات التوضيح أو التبرير في حالة وجود عمليات تحويل غير مباشرة للأرباح بمفهوم المادة 141 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة.

(1) قانون الإجراءات الجبائية، (2023): المادة -20-، الجزائر، ص 11.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

لايحتج بمدة المراقبة أمام الإدارة لدراسة الملاحظات أو العرائض التي يقدمها المكلف بعد نهاية التحقيق في عين المكان، وعلاوة على ذلك، لا تطبق مدد المراقبة في عين المكان المحددة أعلاه، في حالة استعمال مناورات تدليسية مثبتة قانونا، أو إذا قدم المكلف معلومات غير كاملة أو غير صحيحة أثناء التحقيق أو إذا لم يرد في الآجال على طلبات التوضيح أو التبرير⁽¹⁾.

3-2-2 التحقيق المصوب في المحاسبة:

حسب المادة 20 مكرر الفقرة -1- فإن⁽²⁾: "يمكن لأعوان الإدارة الجبائية إجراء تحقيق مصوب في محاسبة المكلفين بالضريبة لنوع أو عدة أنواع من الضرائب، لفترة كاملة أو لجزء منها غير متقدمة أو لمجموعة عمليات أو معطيات محاسبية لمدة تقل عن سنة جبائية، ويتم كذلك التحقيق عندما تشك الإدارة الجبائية في صدق المستندات أو الاتفاقيات التي تم إبرامها من طرف المكلفين بالضريبة والتي تخفي المضمون الحقيقي للعقد عن طريق بنود تهدف إلى تجنب أو تخفيض الأعباء الجبائية، أثناء هذا التحقيق، يمكن أن يطلب من المكلفين بالضريبة المحقق معهم، تقديم الوثائق المحاسبية والوثائق التوضيحية على غرار الفواتير والعقود ووصول الطلبات أو التسليم المرتبطة بالحقوق والضرائب والرسوم والأتاوى المتعلقة بالتحقيق، لا يمكن أن ينتج عن هذا التحقيق بأي حال من الأحوال فحص معمق ونقدي لمجمل محاسبة المكلف بالضريبة، لا يمكن الشروع في إجراء التحقيق المصوب في المحاسبة دون إعلام المكلف بذلك مسبقا، من خلال إرسال إشعار بالتحقيق مرفوقا بميثاق حقوق وواجبات المكلف، ومنحه أجلا أدنى للتحضير مدته عشرة (10) أيام، ابتداء من تاريخ الاستلام الإشعار، ويجب أن يشير هذا الإشعار إلى طبيعة العمليات المحقق فيها، كما لا يمكن أن تستغرق مدة التحقيق في عين المكان، في الدفاتر والوثائق، أكثر من (02) شهرين إلا اذ اقتضت الضرورة لذلك، ويجب معاينة نهاية عمليات التحقيق في عين المكان، عن طريق محضر يستدعي المكلف المحقق معه لتأشير، وتوضع الإشارة عند الاقتضاء في المحضر في حالة رفض هذا الأخير التوقيع.

يملك المكلف أجل ثلاثين (30) يوما، لإرسال ملاحظاته أو قبوله، ابتداء من تاريخ تسليم الإشعار بإعادة التقويم، وللإشارة فإن ممارسة التحقيق المصوب لا تمنع الإدارة الجبائية من إمكانية إجراء التحقيق

(1) قانون الإجراءات الجبائية، (2023): المادة -20-، الجزائر، ص 11-12.

(2) قانون الإجراءات الجبائية، (2023): المادة -20- مكرر، الجزائر، ص 12.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

المعمق في المحاسبة لا حقا والرجوع إلى الفترة التي تمت فيها المراقبة، ولكن يجب أن تأخذ بعين الاعتبار الحقوق المطالب بها نتيجة لإعادة التقييم المتم عند التحقيق المصوب⁽¹⁾.

3-2-3 التحقيق المعمق في الوضعية الجبائية الشاملة:

بالإضافة إلى الشككين السابقين للرقابة الجبائية، نصت المادة 21 من قانون الإجراءات الجبائية على نوع آخر من الرقابة المعمقة، وهو التحقيق المعمق في الوضعية الجبائية الشاملة، والذي يطبق على الأشخاص الطبيعيين بالنسبة للضريبة على الدخل الإجمالي وقد أضيفت مؤخرا الضريبة على الثروة، فيمكن تعريفه على أنه مجموعة العمليات التي تستهدف الكشف عن الفارق بين الدخل الحقيقي للمكلف والدخل المصرح به ويتأكد المراقبون من مدى الانسجام الحاصل بين المداخل المصريح بها والذمة المالية والعناصر المكونة لنمط معيشة المكلف⁽²⁾.

وقد جاء حسب المادة 21 الفقرة 1- من قانون الإجراءات الجبائية فيما يتعلق بهذا النوع أنه⁽³⁾: "يمكن الاعوان الادارة الجبائية أن يشرعوا في التحقيق المعمق في الوضعية الجبائية الشاملة للأشخاص الطبيعيين الذين لديهم موطن جبائي في الجزائر بالنسبة للضريبة على الدخل الإجمالي والضريبة على الثروة، سواء لديهم التزامات متعلقة بهاتين الضريبتين أم لا، يمكن كذلك أن يخضع لهذا التحقيق الأشخاص الذين ليس لديهم موطن جبائي في الجزائر، عندما يكون لديهم التزامات بعنوان نفس هاتين الضريبتين، وفي هذا التحقيق يتأكد الأعوان المحققون من الانسجام الحاصل بين المداخل المصريح بها من جهة، والذمة أو الحالة المالية والعناصر المكونة لنمط معيشة أعضاء البيت الجبائي (الزوجة والأبناء القصر) من جهة أخرى العناصر المكونة لثروته، ويمكن القيام بتحقيق معمق في الوضعية الجبائية الشاملة عندما تظهر وضعية الملكية وعناصر نمط المعيشة لشخص غير محصى جبائيا، وجود أنشطة أو مداخل متملصة من الضريبة، لا يمكن القيام بتحقيق معمق في الوضعية الجبائية الشاملة إلا من طرف أعوان الإدارة الجبائية للذين لهم رتبة مفتش على الأقل، كما يرتبط إعلام المكلف بذلك مسبقا، من خلال إرسال إشعار بالتحقيق مرفوقا بميثاق حقوق وواجبات المكلف، ومنحه أجلا أدنى للتحضير يقدر بخمسة عشر (15) يوم، ابتداء من تاريخ الاستلام، ويجب أن يذكر الإشعار بالتحقيق الفترة

(1) قانون الإجراءات الجبائية، (2023): المادة 20- مكرر، الجزائر، ص ص 13-14.

(2) لواج عبد الرحيم، درغوم محفوظ، مرجع سبق ذكره، ص 259

(3) قانون الإجراءات الجبائية، (2023): المادة 21-، الجزائر، ص 14.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

موضوع التحقيق مع الإشارة إلى المكلف له حق الاستعانة بمستشار من اختياره، كما لا يمكن أن يمتد هذا النوع من الرقابة لفترة تفوق السنة، إلا عند الاقتضاء.

عندما يتم الانتهاء من إجراء التحقيق المعمق في الوضعية الجبائية الشاملة بالنسبة للضريبة على الدخل والضريبة على الثروة، لا يجوز للإدارة الجبائية، بعد ذلك الشروع في تحقيق جديد أو مراقبة الوثائق خاصة بنفس الفترة ونفس الضريبة، إلا إذا كان المكلف بالضريبة قد أدلى بمعلومات غير كاملة أو خاطئة خلال التحقيق أو يكون قد استعمل أساليب تدليسية⁽¹⁾.

يخضع اختيار الملفات التي تخضع لهذا النوع من الرقابة إلى جملة من المعايير الموضوعية، المتمثلة فيما يلي⁽²⁾:

- الأشخاص الذين اكتشفت المفثشية عدم التجانس بين المداخل المصرح بها سنويا ونفقات نمط المعيشة للمكلف وأفراد أسرته بصفة مبالغ فيها؛
- الأشخاص الذين يشك في استعمالهم لطرق ومناورات تدليسية، أو أن التحقيق المحاسبي لهم لم يؤدي إلى النتائج المرغوبة رغم ظهور ملامح الغش والتهرب؛
- اكتشاف المفثشية لوجود تلاعب في التصريحات فيما يخص الضرائب على الدخل؛
- الأشخاص الذين يمتلكون مداخل غير مبررة من خلال استغلال الثغرات القانونية؛
- الأشخاص الذين ليس لهم ملف جبائي، وتظهر على نمط حياتهم المعيشية مؤشرات تؤكد وجود مداخل هامة مخفية؛
- الأشخاص الذين يقومون باستثمارات تجارية وصناعية بمداخل مجهولة المصدر؛
- إيداع مبالغ كبيرة في حسابات بنكية دون مصدر.

بحيث يمكن برمجة التحقيق المعمق في مجمل الوضعية الجبائية إثر التحقيق في المحاسبة سواء باسم المستغل للمؤسسة أو الرؤساء والشركاء الأساسيين للمؤسسة، أو كل شخص ملزم قانونا بتصريح مجمل دخله لا يطبق التحقيق المعمق في مجمل الوضعية الجبائية إلا على الأشخاص الطبيعيين، ولو كان موضوعه أحد الشركاء ففي هذه الحالة تتم مناقشة نصيب الشريك المعني بمفرده⁽³⁾.

⁽¹⁾ قانون الإجراءات الجبائية، (2023): المادة -21-، الجزائر، ص ص 16-17.

⁽²⁾ بن عمار منصور، مرجع سبق ذكره، ص ص 67-68.

⁽³⁾ العيد صالح، (2011): الوجيز في شرح قانون الإجراءات الجبائية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع: الجزائر، ص ص 49-50.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

4- الأجهزة المختصة بالرقابة الجبائية في الجزائر:

ترتكز عملية الرقابة الجبائية على مجموعة من الأجهزة الإدارية المفوض لها قانونيا بمهام الرقابة بحيث تمارسها بطريقة فعالة ومنظمة والتي تتمثل فيما يلي:

4-1 المصلحة الجهوية للأبحاث والمراجعات:

تعتبر المصلحة الجهوية للأبحاث والمراجعات من بين المصالح الخارجية التابعة للمديرية العامة للضرائب أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 228/98⁽¹⁾، وهي مكلفة بما يلي⁽²⁾:

- تنفيذ برامج التحقيق والبحث ومراقبة النشاطات والمداخل التي تضبطها مديرية البحث والمراجعات وتعد الإحصائيات المتعلقة بها؛
- ضمان تسيير وسائل تدخل فرق التحقيق الجبائي؛
- تنفيذ برامج تحقيق وبحث ومتابعة ومراقبة الأشغال المتعلقة بها والعمل على تقييمها الدوري؛
- تنفيذ كل تحقيق يأمر به وزير المالية والمدير العام للضرائب وكل السلطات المختصة بالاتصال مع المؤسسات والمصالح المعنية؛
- تطبيق حق الاطلاع على الملفات التي تخضع لمجال اختصاص مديريتين ولائيتين للضرائب أو أكثر، حيث تتواجد المصالح الجهوية للبحث والمراجعات في كل من: الجزائر، وهران، قسنطينة، وتتكون من ثلاث أقسام:
- قسم المراقبة والإحصائيات والتقييم؛
- قسم المساعدة على الرقابة؛
- قسم الوسائل.

⁽¹⁾ المرسوم التنفيذي رقم 228/98، المؤرخ في 13/07/1998، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية (الجريدة الرسمية عدد 51 المؤرخ في 15 جويلية 1998)، ص 12.

⁽²⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz/>: 10/02/2024.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

4-2 المديرية الجهوية للضرائب:

- تتكون من تسعة (09) مديريات جهوية، يتمثل دورها الأساسي في تنسيق ومراقبة عمل مديريات الضرائب الولائية التي تتبع إقليمها، ومن أهم المهام الموكلة إليها⁽¹⁾:
- ضمان تمثيل المديرية العامة للضرائب على المستوى الجهوي؛
 - السهر على تنفيذ البرامج وتطبيق التعليمات والقرارات الصادرة عن الإدارة المركزية؛
 - ضمان العلاقة الوظيفية بين الإدارة المركزية والمديريات الولائية للضرائب؛
 - تنشيط عمل المديريات الولائية التابعة لاختصاصها الإقليمي وتوجيهه وتنسيقه ونقويمه ومراقبته؛
 - السهر على احترام أدوات تدخل المصالح الجهوية وطرقه ومقاييسه وإجراءاته؛
 - إعداد بصفة دورية حصيلة وملخصات عن أعمال المصالح الجبائية؛
 - تقديم أي اقتراح لتكييف التشريع الجبائي؛
 - المشاركة في أعمال تكوين الأعوان وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم، وتتكون المديرية الجهوية للضرائب من (04) أربع مديريات فرعية:
 - المديرية الفرعية للتكوين؛
 - المديرية الفرعية للتنظيم والوسائل؛
 - المديرية الفرعية للعمليات الجبائية والتحصيل؛
 - المديرية الفرعية للرقابة الجبائية والمنازعات.

4-3 المديرية الولائية للضرائب:

- تتكفل المديرية الولائية للضرائب بالمهام التالية:
- السهر على احترام التنظيم والتشريع الجبائي، ومتابعة ومراقبة نشاط المصالح وتحقيق الأهداف المحددة لها؛
 - تنظيم جمع العناصر اللازمة لإعداد التقديرات الجبائية؛
 - مراقبة التكفل والتصفية اللتين يقوم بهما كل من مكتب القباضة ومتابعة التسوية؛
 - ضمان الرقابة القبلية وتصفية حسابات تسيير القابضين؛
 - تنظيم وجمع المعلومات الجبائية؛
 - متابعة تطور القضايا المرفوعة أمام القضاء في مجال وعاء الضريبة؛

⁽¹⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz/>: 11/02/2024.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- ضمان تسيير المستخدمين والاعتمادات المخصصة لهذه المصالح؛
- تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم؛
- نشر المعلومات والآراء لفائدة المكلفين بالضريبة، وتتكون المديرية الولائية للضرائب من خمس (05) مديريات فرعية:
- المديرية الفرعية للعمليات الجبائية؛
- المديرية الفرعية للتحصيل؛
- المديرية الفرعية للمنازعات؛
- المديرية الفرعية للرقابة الجبائية؛
- المديرية الفرعية للوسائل.

4-4 مفتشيات الضرائب:

- توجد على المستوى الولائي، وتتولى على الخصوص مسك الملف الجبائي الخاص بكل مكلف بالضريبة حيث تقوم بالبحث وجمع المعلومات الجبائية واستغلالها، ومراقبة التصريحات وإصدار الجداول الضريبية وكشوف الإيرادات وتنفيذ عمليات التسجيل⁽¹⁾، وتتشكل مفتشية الضرائب من 04 مصالح متمثلة في⁽²⁾:
- مفتشية الضمان (الوعاء) ؛
 - مفتشية الضمان (التحقيقات والرقابة) ؛
 - مفتشية الحقوق والضرائب غير المباشرة؛
 - مفتشية التسجيل والطابع والمواريث والبطاقية.

كما تندرج تحت الأجهزة المختصة بالرقابة الجبائية " مديرية كبريات المؤسسات"، "مراكز الضرائب" "المراكز الجوارية للضرائب" وهو الجزء الذي سوف يتم التطرق إليهم بالتفصيل في المبحث الثالث.

⁽¹⁾ علي سمان، (2023) : أثر الرقابة الجبائية في تحسين الأداء الضريبي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ألكلي محند أولحاج ، البويرة، الجزائر، ص 31.

⁽²⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz/> : 15/02/2024.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

5- معوقات عمل الرقابة الجبائية في الجزائر:

انطلاقاً من الأهمية الكبرى الممنوحة للسياسة الجبائية لتعبئة الموارد المالية للدولة، يتوجب تفعيل الرقابة الجبائية سواء من ناحية الهياكل المساعدة لها، أو وسائلها الرقابية بشكل يخفف من شدة انتشار ظاهرة التهرب الضريبي، وعليه سيتم عرض جملة من الصعوبات التي تواجه عمل الرقابة الجبائية في الجزائر، والتي من أهمها⁽¹⁾:

5-1 غموض وعدم استقرار التشريعات الجبائية:

حيث من الصعب تنفيذ القوانين التشريعية الخاصة بالرقابة الجبائية، وهي في حالة تغير دائم، ومن الصعب فهم مواد تنفيذها، وعلى من تنفذ، ووقت تنفيذها، وهو ما فتح المجال أمام أعوان الرقابة الجبائية للإجابة عن هذه الأسئلة حسب معرفتهم وخبراتهم المتعلقة بتنفيذ القوانين الجبائية، وفي بعض الأحيان يتم الرجوع إلى المسؤولين في الإدارة الجبائية لإعطاء الحلول لهذه الاشكالات، إن هذا الغموض وعدم الاستقرار الذي يميز التشريعات الجبائية أدى إلى الحد من فاعلية جهاز الرقابة الجبائية بالنظر إلى:

- الثغرات التي تحيط بالتشريع الجبائي تسببت في تزايد ظاهرة التهرب الضريبي؛
- عدم وجود نصوص قانونية تحمي أعوان الرقابة الجبائية وتضمن حقوقهم في تنفيذ مهامهم؛
- التغييرات المتكررة في القوانين التي تثير الكثير من الجدل والنقاش، وتؤدي إلى الكثير من النزاعات الفكرية بين المكلفين وأعوان الضرائب؛ عدم مواكبة التشريعات الجبائية المطبقة للتطورات الاقتصادية والتكنولوجية الحاصلة.

5-2 قصور الكفاءة والامكانيات البشرية:

تعرف الإدارة الجبائية قصورا في أعوانها وموظفيها، سواء من ناحية العدد أو من ناحية التأهيل والكفاءة فازدياد مهام الإدارة وتعدد وظائفها وتنوع الملفات مقارنة بالكفاءات الضرورية لمراقبتها، يوضح إلى حد كبير الفترات المتباعدة لحملات الرقابة، هذا ما يقدم فرصة أكبر للمكلفين للتملص من واجبه الجبائي، بالإضافة إلى ذلك تفعيل الرقابة الجبائية يرتكز على فعالية النظام الجبائي والإدارة الجبائية نفسها ليس فقط على السياسة

⁽¹⁾ سوالم سفيان، (2015): واقع الرقابة الجبائية في الجزائر: صعوبات تطبيقها، والحلول المقترحة لتفعيلها، الملتقى الوطني حول: الرقابة الجبائية في

الجزائر المنعقد يومي 28 و 29 أكتوبر 2015، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، ص ص 2-4.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الجبائية بالإضافة إلى ذلك إلى قلة المدارس المختصة في تكوين الكوادر الكفؤة، خاصة مع نقص معارف الاعوان الإداريين بالمعارف الجبائية وأصول المحاسبة والتشريعات الجبائية⁽¹⁾.

تتوقف نجاعة الإدارة الجبائية على مدى إمكانية أعوان الإدارة الجبائية من التحكم في مختلف التقنيات المحاسبية فحسب المادة 20 من قانون الإجراءات الجبائية فإنه لا يمكن إجراء التحقيقات في المحاسبة إلا من طرف أعوان الإدارة الجبائية الذين لديهم رتبة مفتش على الأقل، كما يجب أن يكونوا على مستوى عالي من التأهيل العلمي والعملية لإتمام المهام المسندة اليهم، فمن القواعد الأساسية أن يكون أعوان الإدارة الجبائية ملمين بالقواعد والمعايير المتعارف عليها في المحاسبة والجبائية من أجل تقديم رأي فني محايد عن مدى صحة، دقة وموثوقية التصريحات الجبائية للمكلفين ومقارنتها مع الواقع العملي للمكلف، وعلى هذا الأساس يعتبر المراقب الجبائي مدخل رئيسي في نجاعة الرقابة الجبائية⁽²⁾.

3-5 نقص الامكانيات والوسائل المادية:

اعتماد الادارة الجبائية على الأدوات التقليدية في أغلب الأعمال الرقابية والإدارية في وقت تعرف فيه تكنولوجيا المعلومات تقنيات معالجة متطورة جدا واستعمالا واسعا، يعتبر من أهم التحديات التي تواجه عمل الرقابة الجبائية، وهذا التأخر في مواكبة التكنولوجيا والتطورات الحاصلة من شأنه أن يؤدي إلى الاختلالات الآتية⁽³⁾:

- عدم وجود قاعدة بيانات قوية؛
- عدم السرعة والدقة وارتفاع تكلفة الاحتفاظ بالمعلومات الجبائية؛
- تعقد الإجراءات الجبائية لعدم توفر المعلومة الجبائية.

(1) مغاري عبد الرحمان، شيخي بلال، (2013): دور الإدارة الجبائية في تنمية التحصيل الضريبي عن طريق تفعيل الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية (المجلد 01)(العدد 02)، ص 42.

(2) قروج شهنيز، طويلب محمد، (2021): الرقابة الجبائية كأداة لتشخيص الاخطار الجبائية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة المؤسسة (المجلد 10)(العدد 01)، ص 299.

(3) ولهي بوعلام، مرجع سبق ذكره، ص 202.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

4-5 ضعف الحماية المقررة للمراقبين:

يكفل المشرع الجبائي للمراقبين الحماية أثناء تأدية مهامهم، إلا أنها غير كافية نظرا لما يتعرضون له من تهديدات واعتداءات معنوية وجسدية من طرف بعض المكلفين، ولهذا فهم في حاجة إلى تعزيزات أمنية خاصة أثناء التحقيقات التي يباشرونها خاصة في المناطق النائية، كما أن هذه الفئة تعاني من ضعف التحفيزات المالية والخدمية، مما يؤثر على مردود الرقابة الجبائية سلبا.

5-5 عدم التنسيق بين الإدارة الجبائية ومختلف الهيئات:

إن عدم اتمام عملية الرقابة الجبائية قد يتطلب الاتصال بمختلف الإدارات والهيئات العمومية والمؤسسات المالية وكذا المؤسسات الخاصة، والتي له علاقة مباشرة بالمكلف بالضريبة، وهذا من أجل الحصول على المعلومات اللازمة في هذا الإطار، إلا أن الواقع يثبت أن هذه المؤسسات لا تتعاون في الكثير من الأحيان مع الإدارة الجبائية فيما يخص تقديم المعلومات للكشف عن المداخل غير المصرح بها.

فالبنوك مثلا، على الرغم من أن القانون الجبائي ينص على أنه لا يجوز للبنوك والإدارات أن تعترض على طلب الإدارة الجبائية بحجة السر المهني⁽¹⁾، إلا أنها عادة ما تتأخر في تقديم كشف حساب العملاء الخاضعين للرقابة الجبائية، وتكتفي بتقديم الكشف لفترة قصيرة بحجة أن طول الفترة يحتاج البحث في الأرشيف.

5-6 الاقتصاد الموازي:

الاقتصاد الموازي هو مختلف الأنشطة الاقتصادية التي يمارسها الافراد أو المؤسسات، ولكن لا يتم حصرها بشكل رسمي ولا تعلم الحكومات عن قيمتها الحقيقية، ومنه لا تدخل في حسابات الدخل القومي ولا تخضع لأي نظام جبائي، وبالتالي فالتوسع الاقتصاد الموازي يتسبب في تقليص العائدات الجبائية⁽²⁾. وفيما يلي سيتم التطرق إلى أبرز مظاهر الاقتصاد الموازي⁽³⁾:

- البيع والشراء بدون فواتير؛

- تصريحات خاطئة لرقم الأعمال؛

⁽¹⁾ بودلال علي، (2013) : ظاهرة التهرب الضريبي في الجزائر وسياسات التعامل معها، مجلة دفاتر اقتصادية، (المجلد 04) (العدد 01)، ص 227.

⁽²⁾ عوادي مصطفى، (2019): الرقابة الجبائية ودورها في الحد من ظاهرة التهرب والغش الضريبي، مجلة الاقتاد والتنمية المستدامة (المجلد 02) (العدد 01)، ص 75.

⁽³⁾ ولهي بوعلام، مرجع سبق ذكره، ص 213.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- تخفيض الثمن المصرح به لدى الجمارك؛
- استخدام التسديد النقدي بدل التعامل بالشيكات.

5-7 التحديات المرتبطة بالتجارة الالكترونية:

- يتطور حجم التجارة الالكترونية بطريقة تفوق توقعات كل المؤسسات المتخصصة في مجال التنبؤات والتحليل والدارسات، الأمر الذي أدى إلى حصول تفاوت كبير بين الأرقام الناتجة عن مؤسسات مختلفة عن نفس الفترة ولنفس المنطقة محل الدراسة، ومن أهم المشاكل التي باتت تقف عائقا أمام فرض الضرائب والرسوم على عمليات وصفقات التجارة الالكترونية ما يلي⁽¹⁾:
- عدم وجود تعريف دقيق وواضح للتجارة الالكترونية؛
 - عدم القدرة على المتابعة الدقيقة لحجم المعاملات التي تتم من خلال شبكة الانترنت؛
 - سهولة التهرب في عوائد التجارة الالكترونية؛
 - الإفتقار إلى وجود سندات يمكن فحصها جبائيا؛
 - الحرص على حرية التجارة الالكترونية وعدم فرض عوائق عليها؛
 - القصور الحادث في مجال التعاون الجبائي الدولي؛
 - عدم تطوير الإدارات والاطارات بما يتناسب مع خفايا التجارة الالكترونية.

(1) عوادي مصطفى ، مرجع سبق ذكره، ص 74.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول التحصيل الضريبي

يعتبر التحصيل الضريبي من أبرز مؤشرات قياس فعالية النظام الجبائي، فهو يمثل وصول الضريبة مرحلتها النهائية، أي المرحلة التي تمثل انتقال الأموال من المكلفين بالضريبة إلى الخزينة العمومية، والذي يتم أوتوماتيكيا وفقا لمبدأ أن دين الضريبة هو دين محمول لا مطلوب، ونظرا لأهمية التحصيل الضريبي وآثاره على حجم موارد الخزينة العمومية، استمر المشرع الجزائري على وضع حلول قانونية تهدف إلى تعزيز وسائل التحصيل الضريبي، وذلك عبر تحديد أنواع سندات التحصيل وآجال استحقاقها، الهيئة المخولة حصريا بالتحصيل، الموظف المكلف بالتحصيل والآجال الممنوحة له للقيام بعملية التحصيل، آليات تحصيل الضرائب والرسوم والحقوق، ضمانات المكلف بالضريبة في إطار التحصيل الضريبي وغيرها من التفاصيل التي سيتم التطرق إليها بالتفصيل خلال هذا المبحث.

1-عموميات حول التحصيل الضريبي:

- إن معنى كلمة التحصيل في معاجم اللغة اسم مشتق من الفعل حصل، يقال حصل الضرائب جباها أي قبض مبالغ مالية من المكلفين بها لمصلحة الخزينة العمومية⁽¹⁾، بناء على المفهوم اللغوي وانطلاقا من الأطر الجبائية، يمكن عرض التعاريف التالية للتحصيل الضريبي:
- عرف التحصيل الضريبي على أنه "مجموعة الإجراءات التي يتم عن طريقها تحويل الضريبة من الذمة المالية للمكلف إلى الخزينة العمومية للدولة"⁽²⁾.
 - كما عرف على أنه "مجموعة العمليات التي تستهدف تحويل قيمتها من ذمة المكلف إلى الخزينة العمومية بغرض استيفاء حقها، ويرتبط تحصيل الضريبة بالواقعة المنشئة لها والسلطة المفوضة بتحصيلها وطرق التحصيل ومواعيده و ضماناته"⁽³⁾.

(1) خروبي هني، جيلالي عياد غلام الله، (2022): إشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية (المجلد 13) (العدد 02)، ص 03.

(2) Kharroubi henni, Djillali ayad ghoullem allah, (2021) : le recouvrement de l'impôt en Alegerei : obstacles et solutions, les cahiers du mecas (volume17) (numéro 02), p 162.

(3) قناص علي، زين يونس، (2021): التصريحات الجبائية الالكترونية واثرا في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرية الإدارة الجبائية، مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية (المجلد 05) (العدد 02)، ص 222.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- وعرف كذلك على أنه "مجموع العمليات التي تقوم بها الإدارة المالية من أجل سن القوانين والأنظمة الضريبية موضع التنفيذ ومنه نقل حاصلات الضرائب إلى خزانة الدولة"⁽¹⁾.
 - كما تم تعريفه على أنه "المرحلة الأخيرة، حيث يدخل الناتج الجبائي إلى خزانة الدولة طبقا للأصول والقواعد المقررة قانونيا، حيث يترك للجهات المفوضة أمر اتخاذ التدابير والآليات القانونية الضرورية لجمع إيرادات الضرائب"⁽²⁾.
 - وعرف أيضا على أنه "مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى إيصال دين الضريبة من ذمة المكلف إلى مصلحة قباضات الضرائب التابعة لمديرية الضرائب الولائية، والتي تنقلها في المقابل إلى الخزانة الولائية لتحويلها هذه الأخيرة إلى الخزانة العمومية، وذلك طبقا للقواعد المعمول بها، وتتم العملية إما نقدا أو بما يماثلها من اقتطاع، شيكات بريدية، أو صكوك بنكية"⁽³⁾.
- استنادا لما سبق يمكن القول أن التحصيل الضريبي ما هو إلا: "مجموعة الإجراءات القانونية والتنظيمية الرامية إلى تبيان الكيفية أو الطريقة التي تتم من خلالها عملية انتقال الأموال من جيوب المكلفين بالضريبة إلى الخزانة العمومية".

⁽¹⁾ بن عزوق منير، مسقم مريم، (2020): دور الادارة الالكترونية في تحسين التحصيل الجبائي ومكافحة التهرب الضريبي، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية (المجلد 03) (العدد 05)، ص 520.

⁽²⁾ معزوز دليلة ، مقسم مريم، (2021): التحصيل الضريبي عن طريق الحجز: الية لضمان تحصيل الديون الجبائية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية (المجلد 06) (العدد 03)، ص 352.

⁽³⁾ مبارك محمد الصالح، (2021): التحصيل الضريبي واقع وآفاق، مجلة الاحياء (المجلد 21) (العدد 29)، ص 1076.

2- طرق التحصيل الضريبي في الجزائر:

تملك الإدارة الجبائية مجموعة أشكال وطرق تقوم عن طريقها بجمع مختلف ديونها لدى المكلفين بالضريبة يمكن تحديدها في شكلين أساسيين، الأول يكون بالتراضي مع المكلف بالضريبة، أما الثاني فيكون بصفة جبرية أين يتهرب المكلف من دفع الحقوق التي عليه.

2-1 التحصيل الضريبي بالتراضي:

يتم التحصيل الضريبي بالتراضي وفقا لمجموعة من الطرق الموضحة كما يلي:

2-1-1 طريقة الدفع المباشر:

تقوم هذه الطريقة على قيام المكلف بالضريبة من تلقاء نفسه بدفع المبالغ الضريبية المستحقة عليه في آجالها القانونية دون مطالبة الإدارة له بأدائها، حيث يقوم بمليء تصريحاته الجبائية ثم ينتقل إلى الإدارة الجبائية بهدف دفع تلك المبالغ طوعيا، ويمكن أيضا أن تقوم الإدارة الجبائية بإخطار المكلف بمقدار الضريبة المستحقة عليه مع تحديد موعد دفعها، فيقوم المكلف بدفع مبلغ الضريبة مباشرة إلى الجهة المفوضة في الموعد المذكور⁽¹⁾، وقد يتم الدفع المباشر للدين الجبائي عن طريق لصق طوابع الدمغة، كالتوابع الملصقة على جوازات السفر بطاقات التعريف الوطنية ورخص السياقة، إضافة إلى الطوابع الجبائية التي تلصق على الأحكام القضائية التي تصدرها المحاكم والمجالس القضائية⁽²⁾.

2-1-2 طريقة التحصيل عن طريق الأقساط المقدمة:

تتيح هذه الطريقة أمام المكلف القدرة على تقدير قيمة الضريبة التي تستحق عليه في نهاية السنة بطريقة تقريبية فيقوم بدفع المبالغ الضريبية في شكل أقساط دورية في تواريخ محددة مقدما تحت حساب الضريبة، ثم تتولى الإدارة الجبائية آليات الربط وتحديد دين الضريبة، بحيث تقوم بعمل تسوية على أساس ما تم دفعه من أقساط خلال السنة، فإذا أن تطالبه بدفع ما تبقى عليه أو ترد له ما زاد عن قيمة الضريبة أو ترحل هذا المبلغ كقسط مقدم تحت حساب الضريبة، ويمتاز هذا الأسلوب في كونه يخفف من وقع الضريبة على

⁽¹⁾ سماعيل عيسى، (2021): تطبيقات طرق التحصيل الضريبي في النظام الضريبي الجزائري، مجلة القانون العقاري (المجلد 08) (العدد 15)، ص 19.

⁽²⁾ مبارك محمد الصالح، المرجع سبق ذكره، ص 1077.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

المكلف ويجعل أداؤها سهلاً، بعكس الحال لو انتظر المكلف نهاية السنة فيتضخم عليه مقدار الضريبة المستحقة⁽¹⁾.

2-1-3 طريقة التحصيل عن طريق الاقتطاع من المصدر:

تتطوي هذه الطريقة على تكليف شخص ثالث تربطه بالمكلف الحقيقي علاقة، فيقوم بحجز مبلغ الضريبة المستحقة الدفع وتوريدها للخزينة العمومية، وتكون هذه العلاقة إما علاقة دين كما في حالة إيرادات القيم المنقولة، أو أن تكون علاقة تبعية كما في حالة استحقاق الأجور والرواتب، فتواجه الإدارة الجبائية بصدد هذه الطريقة شخصين مختلفين، أولهما المكلف الحقيقي الذي يتحمل عبء الضريبة وثانيهما المكلف بجمالية الضريبة ودفعها للخزينة العمومية⁽²⁾.

2-1-4 طريقة اصدار سند للتحصيل:

تقوم هذه الطريقة على قيام الإدارة الجبائية بتحضير جداول تبرز فيها سنة الاختصاص ونوع الضريبة ومبلغها إضافة إلى العقوبات المتعلقة بها، ثم تقوم بإرسالها إلى المكلفين تطالبهم فيها بالدفع في فترات معينة، ويتميز هذا الأسلوب بأنه مكلف بالنسبة للإدارة الجبائية، على اعتبار أنه لا يحترم قاعدة الاقتصاد في النفقة، حيث أن هذه الأخيرة هي من تتولى عملية الحساب والتصفية وكذا إعداد تلك الجداول وإرسالها إلى المكلفين بالضريبة لذلك غالباً ما تفرض الإدارة الجبائية رسوم إضافية وكذا عقوبات جبائية في حالة اعتماد هذه الطريقة في التحصيل⁽³⁾.

2-2 طريقة التحصيل جبراً:

في حالة التهرب الضريبي، أي عدم التزام المكلف بدفع الرسم أو الضريبة المفروضة عليه، تتدخل المصلحة الموجودة في قبضة الضرائب (مصلحة المتابعة)، بحيث تتخذ إجراءات قانونية اتجاه المكلف بغرض تحصيل تلك المداخل وهنا نحن بصدد التحدث عن التحصيل بالقوة، حيث بعد انتهاء تاريخ الاستحقاق تبدأ عملية المتابعة على المكلفين بالضريبة، يقوم بهذه العملية أعوان مؤهلين ذوي كفاءة، تتم عملية المتابعة بثلاث خطوات متتابعة، بحيث لا يمكن اللجوء إلى الخطوة الموالية دون تطبيق الخطوة التي تسبقها، وتتمثل في:

(1) سماعيل عيسى، مرجع سبق ذكره، ص 19.

(2) معزوز دليلة، مقسم مريم، المرجع سبق ذكره، ص 353.

(3) سماعيل عيسى، المرجع سبق ذكره، ص 20.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- التنبيه الشخصي عن طريق المتابعة؛
- الحجز؛
- البيع.

تقوم مصلحة المتابعة بإرسال إنذار إلى المكلف، حيث يتضمن مبلغ الضريبة واجبة الدفع وغرامات التأخير مع تحديد الفترة الزمنية المقدمة، إذا قام المكلف بدفع ديونه تتوقف عملية المتابعة⁽¹⁾.

3- الهيئة المختصة بالتحصيل الضريبي في الجزائر:

- إن الهيئة المختصة حصريا بعملية التحصيل الضريبي في الجزائر تدعي " قباضة الضرائب " وهي مكلفة بـ⁽²⁾:
- التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان المدفوعات العفوية المنجزة أو الجداول العامة أو الفردية المتخذة ضدهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل؛
 - تنفيذ الإجراءات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساري العمل بهما والمتعلقة بالتحصيل القصري للضريبة؛
 - مسك محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العمومية، وتقديم حسابات التسيير المعدة لمجلس المحاسبة؛
 - تتواجد قباضة الضرائب كمصلحة ضمن تنظيم كل المصالح المستحدثة في إطار إعادة تشكيل بنية الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للضرائب المتمثلة في مديرية كبريات المؤسسات، مركز الضرائب، المركز الجوارى للضرائب، وهي تضم ثلاث مصالح⁽³⁾:
 - **مصلحة الصندوق:** هي المصلحة المكلفة بقبض النقود والصكوك والحوالات البريدية التي يدفعها المكلفين بالضريبة تسديدا لديونهم الجبائية المختلفة، ويتسلمون لقاء ذلك وصلا يثبت عملية التسديد، كما تقوم هذه المصلحة بتقديم شهادات عدم الخضوع للضريبة ومستخرجات الجداول، التي تكون قد أعدتها مصلحة المتابعة بناء على طلبهم؛
 - **مصلحة المحاسبة:** تقوم هذه المصلحة بمتابعة صحة العمليات التي يقوم بها أمين الصندوق ومركز هذه العمليات في الدفتر العام لليوميات، وتفصيلها حسب الحسابات المعنية في دفتر اليوميات التفصيلي، وفي

⁽¹⁾ يحيوي نصيرة، (2014): تنظيم عملية التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة معارف (المجلد 09) (العدد 16)، ص 388.

⁽²⁾ خروبي هني و جيلالي عياد غلام الله، مرجع سبق ذكره، ص 04.

⁽³⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz/> : 02/02/2023.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

كل الخامس والعشرين من كل شهر (عدا شهري ديسمبر لنفس السنة وشهر مارس من السنة الموالية للفترة التكميلية للسنة الماضية)، يقوم أمين المصلحة بإغلاق الدفتر العام ودفاتر اليوميات التفصيلي للقيام بعملية توزيع الحسابات المعنية لفائدة الجماعات المحلية (البلدية، الولاية، الصندوق المشترك للجماعات المحلية) والدولة ولفائدة حسابات الخزينة الخاصة، ويقوم أيضا بتحرير الوضعيات المحاسبية المطلوبة لفائدة المديرية الولائية للضرائب والخزينة الولائية؛

- **مصلحة المتابعات:** تقوم هذه المصلحة بمسك وتحيين البطاقات الفردية للديون الجبائية، وتستقبل الجداول الجماعية والفردية للمكلفين بالضريبة، كما تسهر على الحفاظ عليها، يقوم أفراد مصلحة المتابعة بدوريات متابعة كلما إستدعى الأمر ذلك، كما تقوم بتحرير الإشعارات والتنبيهات والاختار بالحجز، وتحرير شهادات عدم الخضوع للضريبة ومستخرجات جدول الضرائب سواء المصفي منها أو غير المصفي أي المتقل بالديون الجبائية، تنقسم هذه المصلحة إلى قسمين :
- مصلحة متابعة الضرائب؛
- مصلحة متابعة الأحكام القضائية.

4- ضمانات التحصيل الضريبي في الجزائر:

- كما هو معروف أن التحصيل الضريبي هو عملية تحصيل الضرائب المستحقة للدولة من المكلفين بها وتحويلها في خزينة الدولة، هذه الأخيرة لديها واجبات تتمثل في تغطية نفقاتها العامة، وحتى تضمن الدولة الحصول على مستحقاتها من الضرائب، فقد حدد التشريع الجبائي للخزينة العمومية العديد من الضمانات، ومن أهمها نذكر ما يلي⁽¹⁾ :
- النص على حق الامتياز لدين الضريبة على باقي الديون الأخرى، حيث يستوفي دين الضريبة قبل غيره من الديون، ويكون للإدارة الجبائية حق المتابعة للحصول على المبالغ المستحقة ضمانا للتحصيل الضريبي؛
 - تقرر حق إصدار أمر بالحجز الإداري على الممتلكات ضد المكلفين بالضريبة الذين يتأخرون ويرفضون دفع دين الضريبة، ويعتبر هذا الحجز تحفظيا ولا يجوز التصرف في هذه الممتلكات إلا إذا رفع الحجز بحكم من المحكمة أو بقرار من المدير العام للضرائب؛

⁽¹⁾ رميساء بنادي، (2020) : مكافحة الفساد في مجال التحصيل الجبائي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص36.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- منح المشرع للموظفين المختصين على مستوى الادارة الجبائية حق الاطلاع على الوثائق والأوراق والدفاتر المحاسبية التي يتعامل بها المكلف بالضريبة، من أجل تمكينهم من تحديد دين الضريبة، بل يجوز للنيابة العامة أن تطلعهم على ملفات أي دعوى مدنية أو جنائية تساعدهم في تحديد مبلغ الدين، وقد وضع المشرع سلسلة من العقوبات على من يعرقل استخدام هذا الحق سواء بالامتناع أو الإلتلاف قبل انقضاء مدة التقادم التي يسقط بعدها حق الادارة الجبائية؛
- تفرض قاعدة "الدفع تم الاسترداد"، وهي قاعدة مقررة في التشريع الجبائي حيث يلتزم المكلف بدفع دين الضريبة إلى الجهة المختصة، ثم يستطيع أن يطعن في فرضها أساسا أو في مقدارها أو حتى استردادها والغاية من ذلك استقرار المعاملات الجبائية ومراعاة مصلحة خزينة الدولة، وحتى لا يستغل المكلفون حقهم في الطعن ويتأخرون بذلك عن دفع دين الضريبة.

5- معوقات التحصيل الضريبي في الجزائر:

توجد العديد من معوقات التحصيل الضريبي التي تؤدي إلى عدم التحصيل الجيد وبشكل مستمر للضرائب التي يجب تحصيلها ومن بين هذه المعوقات نذكر ما يلي:

5-1 التهرب الضريبي:

إن التهرب الضريبي هو إقرار المكلف لواجبه بدفع الضريبة المترتبة عليه عن طريق تقديم بيانات خاطئة للإدارة الجبائية، أو عن طريق أدوات وطرق مشروعة وغير مشروعة للتملص من دفع الضريبة، مما ينتج عنه آثار سلبية على الخزينة العامة للدولة كونه يقلل حصيلة الاستقطاع الضريبي، وانعكاسات أخرى على المكلفين الذين لا يستطيعون التهرب ولا يقبلونه، فيتحملون عبئ الضريبة بينما يفلت منه آخرون، مما يؤدي إلى عدم تطبيق مبدأ العادلة في توزيع الأعباء العامة⁽¹⁾.

ويمكن تقسيم التهرب الضريبي حسب اختلاف شرعيته إلى⁽²⁾ :

- **التهرب الضريبي المشروع** : وهو التهرب الذي يكون في إطار قانوني يسمح للمستخدمين من ورائه بتجنب الضريبة؛

(1) لخضر عبيرات، مرجع سبق ذكره ، ص208.

(2) حبيبة زحاف، محمد الأمين عسول، (2022) : مكافحة التهرب الضريبي في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، (المجلد 05) (العدد 02)، ص

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- **التهرب الضريبي الغير مشروع** : يقصد به التخلص من أداء الضريبة بمخالفة صريحة للقوانين الجبائية كما يطلق عليه بمصطلح الغش الجبائي.

5-1-2 آثار التهرب الضريبي على التحصيل الضريبي:

تتسبب معضلة التهرب الضريبي بخسائر ضخمة للميزانية العامة للجزائر مما تنعكس سلبا على مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، ويرجع ذلك وفق مجلس المحاسبة إلى ضعف الإيرادات المتأتية من الضرائب، والتحديات التي تواجهها مصالح الوعاء في تحديد المادة الخاضعة للضريبة، كغياب تبادل المعلومات بين المؤسسات المالية ونقص المتابعات ضد الخاضعين للضريبة المسجلين في البطاقة الوطنية والتحايل والغش من خلال استخدام أسماء مستعارة أو أسماء لأشخاص متوفين عن طريق التزوير للحيلولة دون التعرف إلى هويتها، وذلك من دون ترك أملاك قابلة للحجز، ولقد تم تقدير المبلغ الاجمالي للتهرب الضريبي بنحو 13 ألف مليار دينار جزائري، أي ما يعادل 100 مليار دولار في تقرير مجلس المحاسبة حتى سنة 2022، وهو مبلغ خيالي، تعادل الموازنة التي أقرتها الحكومة الجزائرية لسنة 2023⁽¹⁾.

5-1-3 طرق مكافحة التهرب الضريبي:

من المؤكد أن للتهرب الضريبي آثار خطيرة، فهو يتسبب في انخفاض التحصيل الضريبي بالدرجة الأولى، مما يدفع الدولة إلى زيادة أسعار الضرائب فيزداد العبء على من يدفع الضرائب، وبالتالي تنتشر ظاهرة عدم المساواة بين الأفراد في تحمل الأعباء العامة، لذا أصبح من واجب السلطة التشريعية اتخاذ كافة الوسائل والطرق للحد من انتشار هذه الظاهرة أو محاولة القضاء عليها، وذلك بالطرق التالية⁽²⁾ :

- **العمل على تبسيط الإجراءات الإدارية**: أي تلك الإجراءات الخاصة بربط وتحصيل الضرائب المختلفة علاوة على ذلك محاولة تصميم وصياغة نصوص التشريعات الجبائية بطريقة يسهل على المكلفين بالضريبة وموظفي الإدارة الجبائية استيعابها والتعامل معها بها بطريقة متقنة؛
- **مراجعة التشريعات الجبائية**: وضع نظام جبائي متناسق ومتربط في أحكامه ومواده القانونية مع الوضعية الاقتصادية والاجتماعية السائدة، خال من التعقيد والابهام لا يحتوي على ثغرات تترك مجالا واسعا ينفذ منه المكلفون للتهرب من الضريبة؛

(1) دريال سفيان، سي محمد لخضر، (2023) : فعالية النظام الضريبي الجزائري: تحديات الواقع ورهانات الغد، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، (المجلد 05) (العدد 03)، ص702.

(2) لخضر عبيرات، مرجع سبق ذكره، ص214.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- **عدم المبالغة في تعدد الضرائب:** أن يكون هناك توازن في فرض الضرائب من حيث السعر والعدد القابل للتطبيق بما يتناسب مع الوضع الاقتصادي الشائع وقدرات المجتمع، فليس من المنطق أن يتم زيادة الضرائب أو الرفع من أسعارها في الوقت الذي لا يستطيع فيه أفراد المجتمع تحمل أعبائها، مما يحتاج إلى إعادة صياغة الأنظمة الجبائية بما يتناسب والتغيرات الاقتصادية والمالية والاجتماعية والسياسية؛
- **التحصيل من المصدر:** توجهت العديد من الدول إلى إجبار بعض المكلفين باقتطاع دين الضريبة المستحقة من المصدر قبل دفع المال المستحق لهم، وذلك لما له من ضمان توريدها مباشرة للخزينة العامة للدولة تجنباً لاحتمالات التهرب، مثل الضرائب على الأجور والمرتببات وعلى أرباح الأسهم والسندات؛
- **نشر الوعي الضريبي:** يتمثل في شعور المواطن بواجبه نحو وطنه وما يتطلبه ذلك من تضحيات مادية تساعد الدولة على مواجهة ما يلقي عليها من أعباء ومنه فإن الانعكاس الإيجابي أو السلبي لسلوك الممول للإفصاح عن حقيقة إيراداته والقيام بواجباته الجبائية متعلق بمدى زيادة أو تدني مستوى الوعي الضريبي لديه⁽¹⁾، فكلما كان الوعي الضريبي عالياً والمستوى الأخلاقي للأمة مرتفعاً انخفضت رغبة الأفراد في التهرب من الضريبة، حيث يزداد شعورهم بواجباتهم تجاه الدولة والعكس صحيح؛
- **إلزام المكلفين على مسك الدفاتر المحاسبية:** إن التزام المكلفين بالضريبة بمسك الدفاتر المحاسبية والوثائق القانونية لإبراز واقع نشاطهم يساعد الإدارة الجبائية على تحديد الأرباح بطريقة صحيحة من واقع التصريحات الجبائية، لأن المكلف هو أقدر الناس على معرفة وضعه المالي وغياب هذه الدفاتر والوثائق يعتبر أحد الأسباب الرئيسية في التهرب الضريبي، والذي يحدث أن المكلف في معظم الأحيان ما يقوم بمسك نموذجين من الدفاتر، النموذج الأول مخصص للإدارة الجبائية يتضمن ما يرغب المكلف بإبرازه، أما النموذج الثاني يتضمن العمليات الحقيقية لنشاطه ويحتفظ به لنفسه؛
- **استخدام الأساليب التكنولوجية والشبكة العنكبوتية:** يعتبر من أهم عوامل الحد من ظاهرة التهرب الضريبي هو الاستخدام الجيد لشبكة المعلومات (الانترنت) من خلال تعاون كل الجهات الحكومية، مصالح حكومية أو وزارات أو مؤسسات عامة أو خاصة أو هيئات، بتزويد هذه الشبكة بكافة المعلومات والمعاملات التجارية والصناعية والزراعية والمهنية المتعلقة بكل المكلفين مقيمين وغير مقيمين كي تستخدم من قبل

(1) نجاتي نوي، (2017) : كيفية تعزيز ثقافة المواطنة الضريبية لدى الممولين في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، (المجلد 01) (العدد 16)، ص324.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الإدارة الجبائية كأداة رقابية على التصريحات المقدمة من المكلفين ودافع للمكلفين على تقديم تصريحات سليمة طالما شعروا أن هناك رقابة خارجية عليهم بطريقة غير مباشر⁽¹⁾.

5-2 الفساد المالي والإداري:

إلى جانب التهرب الضريبي هناك معيق آخر يعتبر من أحد المعوقات والتحديات التي تواجهها السلطة العامة للدولة لما له من آثار سلبية على الاقتصاد ككل، والمتمثل في ظاهرة الفساد إذ تعتبر آفة الفساد ظاهرة مجتمعية فتاكة وهي قديمة وجدت في كل العصور، وفي كل المجتمعات الغنية منها أو الفقيرة وحتى يومنا هذا⁽²⁾.

ومن أهم أنواع الفساد ضررا ما يلي:

- **الفساد الإداري:** ويتمثل في استغلال صغار الموظفين العموميين لوظائفهم لتحقيق منافع خاصة، كما يمثل كذلك نوع من الفساد الذي يمس الإدارة من حيث التحايل والتجاوزات الإدارية، تعطيل المصالح، الابتزاز والإهمال، المحسوبية، اللامبالاة⁽³⁾؛
- **الفساد المالي:** يتمثل في كل الانحرافات المالية، ومخالفة القواعد والأحكام المالية التي تنظم سير العمل المالي في الدولة ومؤسساتها، ومخالفة التعليمات المتعلقة بأجهزة الرقابة المالية، وبالتالي يمكن تعريفه على أنه "جريمة أخلاقية وقانونية واقتصادية تنشأ ضمن بيئة تتصف بالضعف القانوني والردع الميداني، قد يكون الدافع إليها سياسيا أو اجتماعيا أو اقتصاديا في غياب الضمير المهني، والنزاهة الوظيفية، فتؤدي آثاره إلى تدمير الطاقات الوطنية وهدر الثروات المحلية وتعطيل برامج التنمية، ومنه ترسيخ التخلف في مختلف المجالات الاقتصادية⁽⁴⁾.

(1) عاطف أحمد زيدان، (2022) : ظاهرة الاقتصاد الموازي وأثرها على التنمية الاقتصادية، الطبعة الأولى، دار محمود للنشر والتوزيع، مصر، ص 117.

(2) لخضر عبيرات، مرجع سبق ذكره، ص 221.

(3) عماد غزالي ، سيد علي صغيري، (2020) : أثر الفساد على الإيرادات الضريبية في الدول ذات الدخل المتوسط خلال الفترة (2000-2017)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، (المجلد 16) (العدد 24)، ص 50.

(4) سيليني جمال الدين، مرجع سبق ذكره، ص 102.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

5-2-1 طرق مكافحة الفساد المالي والاداري:

تجلت أليات مكافحة الفساد في خلق مؤسسات عديدة مفوضة بمكافحة الفساد في الجزائر ومنحها كل الصلاحيات للقيام بنشاطها بحرية تامة، فقد حاولت الجزائر إنشاء وتفعيل الدور المؤسساتي القانوني والمدني بغرض مواجهة هذه الظاهرة بشتى أنواعها، وذلك من خلال⁽¹⁾ :

- منح استقلالية للأجهزة الرقابية وإنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته؛
- تطبيق الديمقراطية وتكوين الجمعيات المدنية الخاصة كجمعيات حماية المستهلك؛
- منح الاستقلالية المطلقة للجهاز القضائي، والهيئات الرقابية البرلمانية؛
- زيادة روح الانتماء والولاء عن طريق الرفع من الأجور وتحفيز الموظفين العموميين؛
- تكوين مجلس المحاسبة ويعتبر أول جهاز مستقل رقابي فعلي على الأموال العمومية في الجزائر.

وسائل القضاء على الفساد الجبائي ومكافحته داخل المنظومة الجبائية:

- تنفيذ عقوبات صارمة على الموظفين والمكلفين الذين يرتكبون مخالفات مهما كان نوعها؛
- تنمية الوعي الضريبي وخلق روح المواطنة لدى المكلفين؛
- تلطيف العلاقة بين الإدارة والمكلفين؛
- تطوير أساليب التواصل بين الإدارة والمكلفين؛
- تعديل سياسة الاتصال بالمكلفين؛
- استخدام النشرات الاعلامية والمواقع الالكترونية؛
- توفير مختلف الوثائق والقوانين والدلائل الجبائية إلكترونيا وبلغات مختلفة؛
- تفعيل اللقاءات والملتقيات مع الجمعيات المهنية والاتحادات والجامعات؛
- تسهيل إجراءات عمل الإدارة الجبائية؛
- تفعيل نظام المعلومات الجبائي لجمع المعلومات وربطها عن طريق تقريب الإدارة من المواطن عن طريق التصريح الالكتروني والدفع بالتحويل الآني للأموال عن بعد لزيادة التحصيل الضريبي وهو ما سوف يتم التطرق إليه بالتفصيل في الفصل الثالث.

⁽¹⁾ سيليني جمال الدين، مرجع سبق ذكره، ص107.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

وفي ظل استحداث وتبني الحوكمة الجبائية كوسيلة لمكافحة الفساد الجبائي أيضا فلا بد من تفعيل:

- الالتزام بالمساءلة للمجابهة الفساد في الإدارة الجبائية؛
- تنشيط دور الادارة الجبائية؛
- استحداث وإنشاء وحدة النزاهة؛
- القيام بمراجعة دورية للتشريع الجبائي؛
- الاعتماد على أسس موضوعية في اختيار موظفي الإدارة الجبائية؛
- الرقابة الجبائية على أساس المساءلة وزيادة التحصيل الضريبي؛
- الرفع من مستوى الدعم المادي والمعنوي للموظفين؛
- أهمية إشراك المجتمع الجبائي؛
- الاهتمام بالمكلف بالضريبة كونه الحلقة الأساسية في العملية الجبائية؛
- إرساء معايير الحكم الراشد؛
- التنفيذ الفعلي لقوانين مكافحة الفساد؛
- تفعيل مؤسسات مكافحة الفساد؛
- التوعية بالأبعاد الاقتصادية والاجتماعية الخطيرة للفساد الجبائي؛
- تكريس حماية قانونية للمبلغين عن الفساد الجبائي.

المبحث الثالث: عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

تهدف عملية عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر إلى تغيير تنظيم هيكلها الإدارية وكيفية تسييرها وهذا وفقا لطريقة جديدة تعتمد بالدرجة الأولى على تجميع المهام في مصلحة واحدة، وتصنيف المكلفين بالضريبة وفق درجة أهميتهم، وكذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة بهدف تبسيط الإجراءات الجبائية للمكلفين بالضريبة وزيادة مستوى الاستجابة الطوعية لديهم⁽¹⁾.

1- تعريف عصرية الإدارة الجبائية:

يتطلب عصرية الإدارة الجبائية التوجه نحو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق تبني نظام معلومات إلكتروني⁽²⁾، يسمح للمكلف بالضريبة والإدارة الجبائية باستعماله لتحويل البيانات والمعلومات الأساسية وتبادلها فيما بينهم بأسلوب حديث وباستخدام جهاز الحاسوب والإنترنت، حيث هذا النظام تضعه الإدارة الجبائية ليكون وسيط بينهم وتحت تصرف مكلفيها وإدارييها، بحيث يقوم هذان الأخيران بتحميل وتسجيل البيانات والمعطيات واستخراج الملفات والنماذج الجبائية الأساسية المتعلقة بهما ومعاينتها وتعبئتها، ودراستها وحتى رقابتها، بحيث يقوم المكلف بتتبع ملفه بالقبول أو الرفض من قبل الإدارة الجبائية سواء من خلال شاشة التنبيهات أو بحساب المكلف أو بالحساب الإلكتروني، ونفس الشيء بالنسبة للإدارة الجبائية تتبع عملية التحصيل والتصريح وتقوم برقابتها وتنظيم تواريخ ودفعها على مستوى مصالحها وهذا عن طريق التحديثات والتعديلات اليومية التي تصلها في قاعدة البيانات المتعلقة بنظام المعلومات⁽³⁾، ولا يقتصر مفهوم عصرية الإدارة الجبائية في استخدام نظام معلومات إلكتروني بل يمس جوانب مختلفة يوضحها الشكل الموالي:

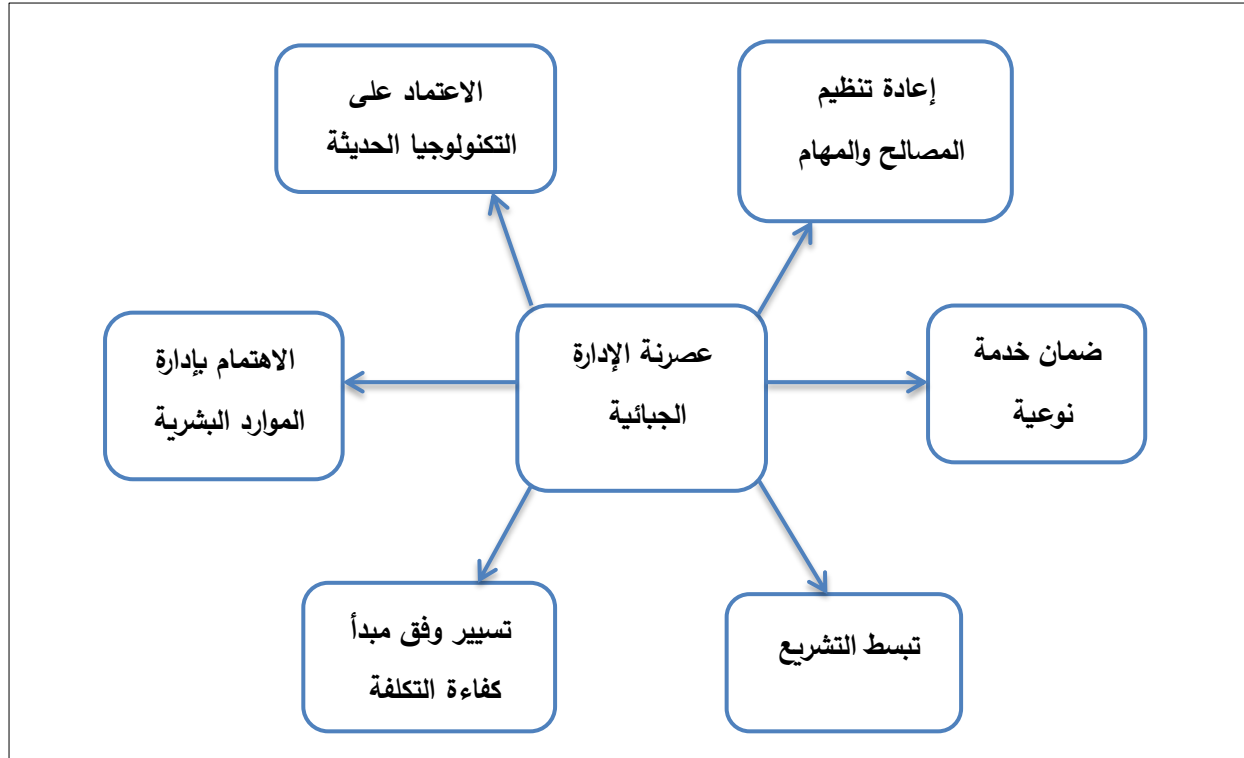
(1) بوزيان فيصل، محي الدين محمود، (2021) : عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة، مجلة المعيار، (المجلد 12) (العدد 01)، 296.

(2) محمد لعربية، فاروق سحنون، (2021) : دور العصرية في تفعيل أداء الإدارة الضريبية وتحسين الالتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة، مجلة دراسات اقتصادية، (المجلد 15) (العدد 03)، ص 512.

(3) سيليني جمال الدين، مرجع سبق ذكره، ص 137.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الشكل رقم (2-1): جوانب عصرية الإدارة الجبائية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على : محمد لعربية، فاروق سحنون، (2021)، دور العصرية في تفعيل أداء الإدارة الضريبية وتحسين الالتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة ، (المجلد 15) (العدد03)، ص512.

من خلال الشكل أعلاه يمكن القول بأن " عصرية الإدارة الجبائية تقتضي التجديد والتغيير على مستواها من أجل القيام بالإصلاحات والتعديلات على الأنماط التقليدية التي كانت عليها، والتوجه نحو التغييرات الحديثة وقد يمس عصرية الإدارة الجبائية: تبني التقنيات التكنولوجية الحديثة، إعادة تنظيم المصالح والمهام، الاهتمام بالموارد البشرية وتكوينهم وتدريبهم، ضمان خدمة نوعية للمكلفين، تبسيط التشريعات والقوانين والعمل على تحقيق الأهداف المنتظرة بأقل تكلفة ممكنة".

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

2- دواعي عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر:

يمكن عرض أهم دواعي عصرية الإدارة الجبائية في النقاط التالية:

2-1 تضخم عدد الهياكل الادارية:

تعاني الإدارة الجبائية الجزائرية من تضخم عدد الهياكل الادارية وتشابه مهامها، وهذا ما يتعارض مع الهدف المرغوب والتمثل في التوصل إلى إدارة بأقل تكلفة، وفي هذا الشأن يهدف برنامج العصرية إلى تقليص عدد الهياكل الإدارية بتجميع الإدارات المتشابهة في إدارة واحدة وفق طبيعة نشاط المكلفين وأرقام أعمالهم المحققة⁽¹⁾.

2-2 تدهور وضعية الهياكل الإدارية:

إن وضعية أكثر من نصف الهياكل الإدارية تتراوح ما بين المتوسطة والسيئة، وأن ملكية بعضها لا ترجع للإدارة الجبائية، بل هي مستأجرة لدى الخواص أو مصالح ديوان الترقية والتسيير العقاري أو هيئات وإدارات حكومية أخرى، وهذا ما يعطي صورة سلبية على الإدارة الجبائية، الأمر الذي تطلب التوجه نحو عملية العصرية لمواكبة موجة التطور الحاصل في مختلف الميادين الاجتماعية والاقتصادية، بهدف تطوير نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين والاستجابة لتطلعاتهم⁽²⁾.

2-3 استفحال ظاهري الغش والتهرب الضريبي واتساع حجم الاقتصاد الموازي:

نتج عن الانفتاح الفوضوي لاقتصاد السوق ظهور نشاطات غير مهنية من قبل بعض المؤسسات والتجار كعدم التصريح بأرقام الأعمال والأرباح المحققة والتلاعب بالفواتير بهدف الغش والتهرب الضريبي، وبناء على خطورة هذا الوضع الذي أصبح يهدد الاقتصاد الوطني، بات من الضروري عصرية الإدارة الجبائية عن طريق خلق هياكل متخصصة تتولى متابعة الشؤون الجبائية وتبسيط مهام الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي⁽³⁾.

(1) بوزيان فيصل، محي الدين محمود، مرجع سبق ذكره، ص154.

(2) فارس بن بدير، مصطفى إيدر، محمد زرقون، (2022) : عصرية الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، (المجلد 08) (العدد 01)، ص120.

(3) حراش ابراهيم، (2012) : عصرية الإدارة الضريبية كمغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، ص166.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

3- مضمون عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر:

تأثرت الإدارة الجبائية بالوضع الدولي والوطني حيث أصبحت مطالبة بوضع استراتيجية لاستحداث هياكلها بهدف السير مع متطلبات العصر الحالي، حيث تم إنشاء هياكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية تتمثل في مديريات كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب، هدفها تجميع المفتشيات والقبضات وفق طبيعة المكلفين بالضريبة تتكفل بمهام جديدة تتمثل في التسيير والرقابة والبحث في المنازعات المتعلقة بالفئات الجبائية التي تخضع لها، كما تم كذلك إنشاء هياكل جديدة على المستوى المركزي للإدارة الجبائية.

3-1 عصرية المصالح المركزية للإدارة الجبائية:

تم إعادة هيكلة الإدارة المركزية أو المديرية العامة للضرائب من خلال استحداث مديريات مركزية جديدة عرفها نص المرسوم التنفيذي رقم 07-364 المؤرخ في 28 نوفمبر سنة 2007⁽¹⁾، وكذلك القرار المؤرخ في 09 أكتوبر 2013، وهي على التوالي:

3-1-1 مديرية الإعلام والوثائق الجبائية:

نظرا للعجز الكبير الذي تعاني منه الإدارة الجبائية فيما يتعلق بجمع ومعالجة المعلومات الجبائية من أجل المعرفة الجيدة، والتحديد الصحيح والدقيق لمداخل المكلفين بغرض إخضاعها للضريبة، فقد تم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-194 المؤرخ في 28 أبريل 2003 والمعدل بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-364 المؤرخ في 28 نوفمبر 2007 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية بوزارة المالية، استحداث على مستوى المصالح المركزية مديرية الإعلام والوثائق الجبائية، هدفها إنشاء بنك للمعلومات على المستوى الوطني، وبناء جسور وقنوات للاتصال مع الإدارات والمؤسسات الاقتصادية العمومية التي من شأنها أن تقدم لها معلومات هامة ومفيدة حول المكلفين بالضريبة، لتقدمها هي الأخرى بعد معالجتها وتصنيفها وترتيبها لمختلف المصالح المركزية والخارجية المعنية بها بغية استغلالها في مراقبة وتسيير الملفات الجبائية الخاصة بالمكلفين، ومن ثم زيادة فعالية التسيير، ونصت المادة 05 من نفس المرسوم على أنها مكلفة بما يلي:

(1) المرسوم التنفيذي رقم 364/07، 02 / 12 / 2007، والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية، الجريدة الرسمية العدد 75 والمؤرخ في 02 ديسمبر سنة 2007.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- تنسيق مهام جمع المعلومات على المستوى المحلي مع الهياكل الأخرى للمديرية العامة للضرائب، بمقتضى أحكام حق الاطلاع عن طريق الطلب المسبق؛
- ضمان التنسيق بين المركز الوطني للإعلام الآلي والاحصائيات الجمركية والديوان الوطني للإحصائيات والمركز الوطني للسجل التجاري وصناديق الضمان الاجتماعي؛
- توطيد المعلومات المتعلقة بتكوين ممتلكات ومداخل كل الأشخاص الذين تم ترقيمهم.

3-1-2 مديرية العلاقات العمومية والاتصال:

يتمثل الدور الأساسي لهذه المديرية في دراسة واتخاذ التدابير المناسبة من أجل تحسين العلاقات بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة والسهر على التطبيق الفعلي لهذه التدابير من طرف المصالح⁽¹⁾.

3-2 عصرية المصالح الخارجية للإدارة الجبائية:

لم يكن لينجح التجديد المؤسسي، إلا بتطبيق تصور جديد يكون مخالفا تماما لما سبق العمل عليه في هذا في النطاق، أين تم التحرر من الهيكلية القديمة من مديريات جهوية ومديريات ولائية، تجمع كل الصلاحيات وتتفرد بمركزية القرار، حيث كانت المبادرة باستحداث هياكل جديدة تختلف كل الاختلاف عن الإدارات التقليدية التي كانت متواجدة سابقا.

⁽¹⁾ https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/lettres_dgi/LDGI%2038.pdf : 02/04/2023.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

3-2-1 مديرية كبريات المؤسسات (DGE) :

أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي 303/02 المؤرخ في 21 رجب سنة 1423 الموافق لـ 26 سبتمبر 2002 المعدل والمكمل للمرسوم التنفيذي رقم 91-60 المؤرخ في 23 فيفري 1991م والذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها يتم المرسوم التنفيذي رقم 91-60 المؤرخ في 8 شعبان عام 1411 المولف لـ 23 فيفري سنة 1991 والمذكور أعلاه بالمادة 03 مكرر " تكلف مديرية كبريات المؤسسات فيما يخص المؤسسات الخاضعة لمجال اختصاصها، بمهام الوعاء والتحصيل والمراقبة ومنازعات الضرائب والرسوم الواقعة على عاتق الأشخاص المعنويين والمجمعات المشكلة بقوة القانون أو فعليا أو الكيانات مهما كانت صيغتها القانونية ومهما كان محل مؤسستها الرئيسي أو مديريتها الفعلية أو مركزها الاجتماعي⁽¹⁾، والمتمثلة في⁽²⁾ :

- الأشخاص المعنوية أو تجمعات الأشخاص المعنوية العاملة في مجال المحروقات وكذا المؤسسات التابعة لها؛
 - مؤسسات رؤوس الأموال ومؤسسات الأشخاص التي اختارت النظام الجبائي لمؤسسات رؤوس الأموال والتي يفوق رقم أعمالها السنوي (2 000 000 000) ملياري دينار جزائري⁽³⁾؛
 - تجمعات المؤسسات عندما يفوق رقم أعمالها السنوي لأحد المؤسسات العضوة أو يساوي (2 000 000 000) ملياري دينار جزائري؛
 - المؤسسات الأجنبية المستقرة بالجزائر أو التي لا تملك مقر لها بالجزائر.
- كما تتكفل مديرية كبريات المؤسسات بـ⁽⁴⁾ :

- تحديث وتبسيط الإجراءات، وضع جهاز متكامل للتسيير المعلوماتي للضريبة؛
- توسيع طرق الطعن؛
- تقوية الضمانات للمكلفين بالضريبة المعترف بها، والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي لمديريات كبريات المؤسسات:

⁽¹⁾ المرسوم التنفيذي رقم 303/02، المؤرخ في 28/09/2002، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 60/91 مؤرخ في 23 فيفري 1991 الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، المعدل والمتمم، (الجريدة الرسمية عدد 64 بتاريخ 29 سبتمبر 2002).

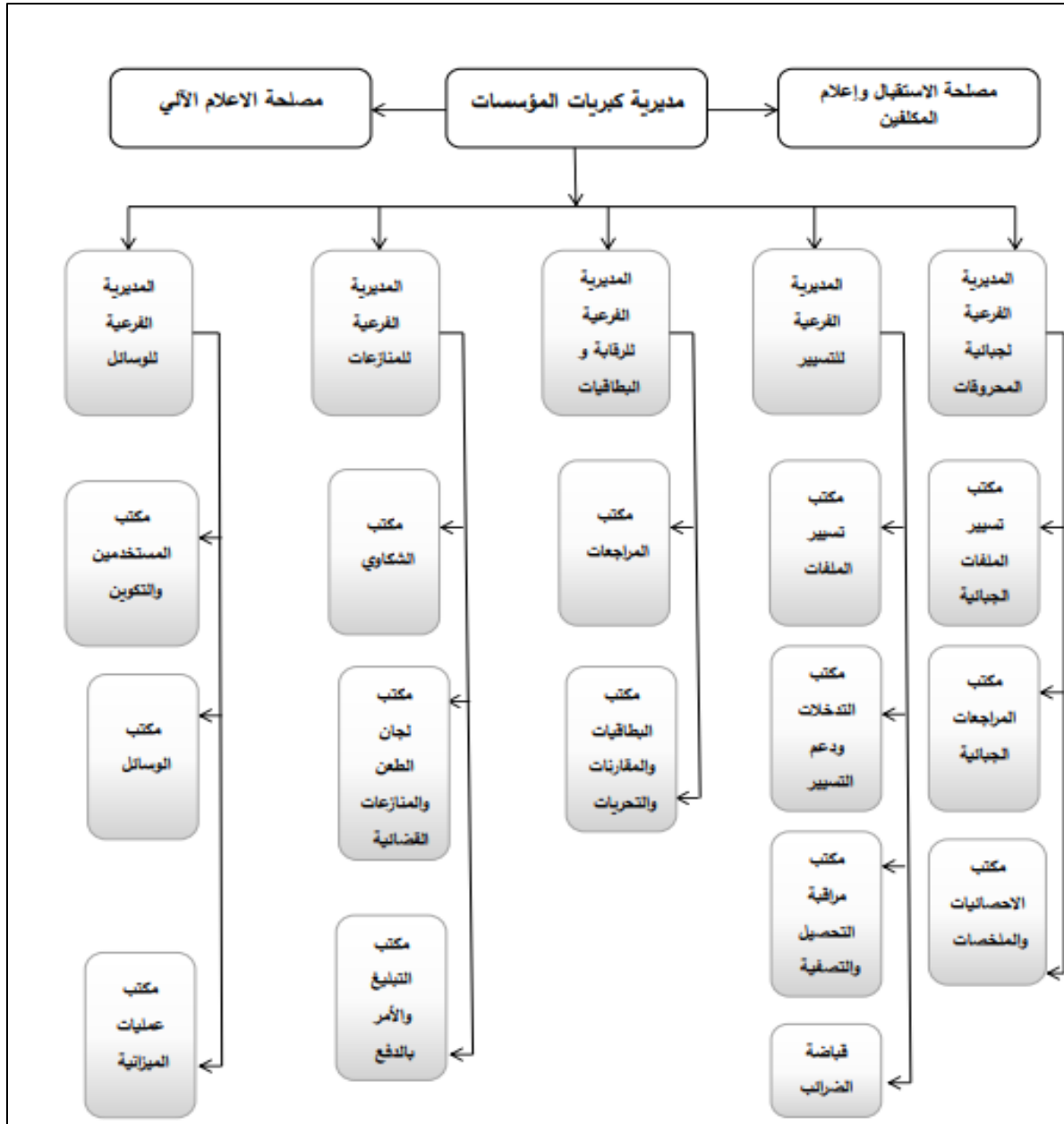
⁽²⁾ القرار الوزاري، (2017): المتضمن الحد الأدنى لرقم أعمال الشركات التي تندرج ضمن اختصاص مديرية كبريات المؤسسات، الصادر بالجريدة الرسمية العدد (77) المؤرخ في 31/12/2017).

⁽³⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz/>: 04/04/2023.

⁽⁴⁾ <https://mfdgi.gov.dz/>: 10/04/2023.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لمديرية كبريات المؤسسات (DGE)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على : القرار الوزاري، المتضمن تنظيم المصالح الخارجية لإدارة الجبائية وصلاحياتها، الصادر بالجريدة الرسمية العدد 20 بتاريخ 21 فيفري 2009، الجزائر.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

من خلال الشكل السابق يمكن القول بأن "الهيكل التنظيمي لمديرية كبريات المؤسسات يوضح مدى تجسيد الإدارة الجبائية لفكرة جمع المهام والوظائف الجبائية الأساسية في مصلحة واحدة، بهدف توفير جهد ووقت وتكاليف المكلفين بالضريبة وتحسين الخدمات المقدمة إليهم، وبالتالي زيادة نسبة الاستجابة الطوعية للالتزامات الجبائية من قبلهم، وزيادة فعالية التسيير الجبائي وتحقيق أهداف الإدارة الجبائية".

3-2-2 مراكز الضرائب (CDI) :

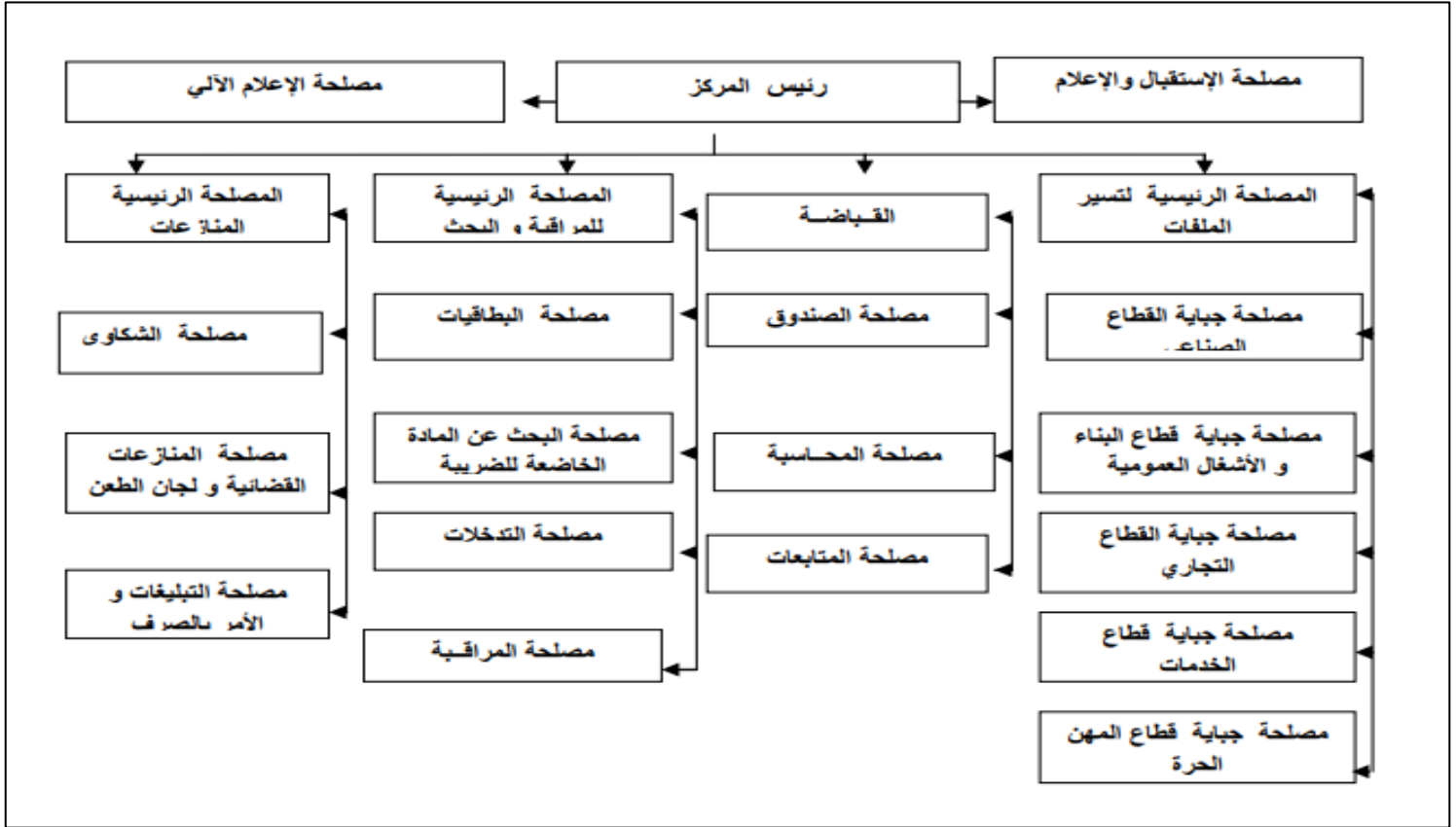
يعتبر مركز الضرائب مصلحة عملية جديدة تابعة للمديرية العامة للضرائب تختص حصريا بتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم أي المؤسسات المتوسطة والأشخاص الطبيعية الخاضعين للنظام الحقيقي الذين لا يتجاوز رقم أعمالهم السنوي عن (8 000 000) دج⁽¹⁾، وهي بذلك تتكفل بتسيير الملفات الجبائية للمؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي والتي لا تدخل ضمن اختصاص مديرية كبريات المؤسسات، ويطمح مركز الضرائب المنشأ بهدف تقديم خدمة نوعية، إلى تطوير شراكة جديدة تجمعها بالمكلفين بالضريبة تقوم أساسا على التواجد، الاستماع، الاستجابة ومعالجة سريعة لكل الطلبات التي يقدمها المكلف بالضريبة، ويمثل مركز الضرائب بالنسبة للمكلف بالضريبة المحاور الجبائي الوحيد المكلف بالتسيير العرضي لملفه⁽²⁾ ، والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب:

(1) <https://www.mfdgi.gov.dz/>: 13/04/2023.

(2) <https://www.mfdgi.gov.dz/> : 15/04/2023.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الشكل رقم (2-3): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب (CDI)



Source: <https://www.mfdgi.gov.dz/>: 16/04/2023.

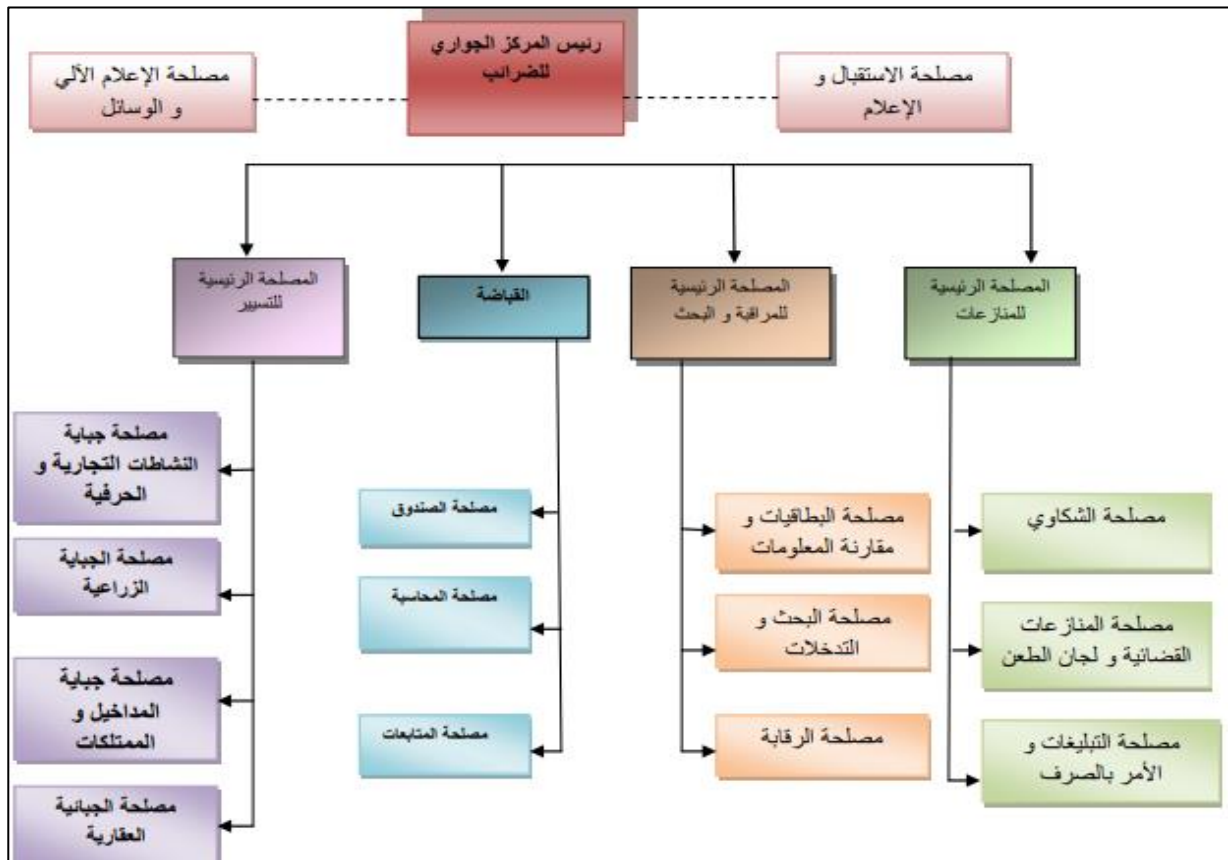
من خلال الشكل أعلاه يمكن القول أن "الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب يوضح مدى تجسيد الإدارة الجبائية لفكرة جمع المهام والوظائف الجبائية الأساسية في مصلحة واحدة، مما يسمح بتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة من خلال توفير الجهد والوقت والتكاليف عليهم، مما يساعد ذلك على الاستجابة الطوعية للالتزامات الجبائية وبالتالي زيادة فعالية التسيير وتحقيق الأهداف المرجوة للإدارة الجبائية".

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج عصرنه نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

3-2-3 المراكز الجوارية للضرائب (CPI):

يمثل إطلاق هذا المركز مرحلة الانتهاء من برنامج عصرنه هياكل الإدارة الجبائية وإجراءات تسييرها، الذي تم الانطلاق فيه سنة 2006⁽¹⁾، ويعتبر من الهياكل الجديدة يقوم بتسيير ملفات صغار المكلفين الخاضعين للضريبة الجزافية الوحيدة، الذين لا يتجاوز رقم أعمالهم السنوي عن (8 000 000) دج⁽²⁾، ويقوم المركز الجوازي للضرائب بتسيير المكلفين بالضريبة غير التابعين لمديرية كبار المؤسسات ومركز الضرائب، إذ يعتبر المحاور الجبائي الوحيد لهم⁽³⁾، والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمركز الجوازي للضرائب:

الشكل رقم (2-4): الهيكل التنظيمي للمركز الجوازي للضرائب (CPI)



Source : <https://www.mfdgi.gov.dz/> : 17/04/2023.

⁽¹⁾ أحسن ركي، سمير عماري، (2020) : واقع وآفاق عصرنه الإدارة الضريبية في الجزائر، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، (المجلد 03 العدد 01)، ص 27.

⁽²⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz/>: 15/04/2023.

⁽³⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz/> : 18/04/2023.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

من خلال الشكل السابق يمكن القول " أن الهيكل التنظيمي للمركز الجواني للضرائب يجسد كذلك فكرة جمع المهام والوظائف الجبائية الأساسية في مصلحة واحدة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة للإدارة الجبائية".

ومن خلال ما تم التطرق إليه آنفا، "يتضح أن الهدف من إعادة تنظيم هياكل الإدارة الجبائية هو تجميع الوظائف الأساسية الجبائية في مصلحة واحدة، وتصنيف المكلفين بالضريبة حسب مداخيلهم، حيث أصبح لكل فئة من المكلفين بالضريبة مصلحة خاصة بهم والتي تعتبر المحاور الجبائي الوحيد لهم، مما يسمح بتقليص الهياكل الضريبية وتحسين عملية تسيير العمليات الجبائية، واختصار عملية تنقل المكلفين من مصلحة إلى أخرى، وهذا ما يساعد على تسهيل المعاملات الجبائية للمكلفين، مما يساعد ذلك على الرفع من مستوى الاستجابة الطوعية للالتزامات الجبائية لديهم وبالتالي ينعكس ذلك على التوسيع في الحصيلة الضريبية".

3-3 استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يتمثل استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجبائية فيما يلي:

3-3-1 نظام معلومات الإدارة الجبائية:

إن توجه الإدارة الجبائية لرقمنه الإجراءات الجبائية يدخل ضمن سياق مشروع العصرية الرقمية للحكومة " الجزائر الالكترونية 2013"، ونظرا لحساسية هذا القطاع وتعقيد عملية وضع نظام معلومات، قامت الإدارة الجبائية بتوظيف والاستعانة بمكتب استشارة أجنبي، بهدف مساعدة الإدارة الجبائية في إطلاق هذا المشروع عن طريق إعداد دفتر شروط يستجيب للاحتياجات الخاصة والمتطلبات التقنية المرتبطة، وبناء على هذا المسعى نجم عن المساعي الإدارية والتقنية التي قامت بها الإدارة الجبائية، في الأخير توظيف متعامل اسباني (إندرا سيستماس) Indra-sistemas، بهدف اقتناء ووضع نظام معلوماتي جبائي يحقق أهداف الإدارة الجبائية المرجوة⁽¹⁾، وهو ما سيتم التطرق بالتفصيل في الفصل الثالث.

⁽¹⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz/> : 18/04/2023.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

3-3-2 الموقع الالكتروني للإدارة الجبائية:

أولت الإدارة الجبائية من خلال الموقع الالكتروني اهتماما كبيرا، وهذا من خلال تزويده بمعلومات جبائية وتحيينه بعد كل تعديل يمس التشريع، وإعلام المكلفين بالضريبة بالأخبار الجبائية بانتظام عن طريق رسائل المديرية العامة والمقالات الصحفية التي يتم نشرها في المجال الجبائي مثل نشر: قانون المالية، القوانين التنظيمية... ، ويمكن التطرق بالتفصيل إلى هذه الخدمات في ما يلي⁽¹⁾ :

- بريد الاتصال متوفر للجمهور من خلال الرابط الالكتروني: (contact-dgi@mf.gov.dz) ، يمكن عن طريقه طرح انشغالات ذات طابع جبائي من أجل الحصول على معلومات وبيانات حول مخاوفهم الجبائية في غضون مدة أقصاها ثلاثة أيام؛
- بريد التظلم الذي يهدف إلى إتاحة أداة حوار واستماع، والسماح للمكلفين بالضريبة بإرسال شكاوهم واقتراحاتهم وتظلماتهم عبر الموقع : doléances@mf.gov.dz ؛
- وضعت الإدارة الجبائية ثلاث صفحات على الشبكات الاجتماعية التالية: [Google+](#), [twitter](#), [Facebook](#) بهدف ترقية مختلف المواضيع ذات العلاقة بالجبائية من جهة، ومن جهة أخرى جمع المعلومات من أجل تطوير صورتها والإفادة بالأحداث وإصدار بلاغات وإنشاء ديناميكية لموقعها الالكتروني وتعزيز العلاقة مع شركائها؛
- الاشتراك في النشرة الاخبارية للإدارة الجبائية ([newsletter](#)) يتم إعلام المكلفين بالضريبة عن طريق الموقع الرسمي بشكل دوري للرسائل المتعلقة بالإدارة الجبائية وعن كل المستجدات مثل: نص الاتفاقيات الدولية والقوانين الجبائية، المناشير، قوانين المالية؛
- رزنامة جبائية عملية مفيدة للغاية لتذكير المكلفين بالضريبة بالتزاماتهم الجبائية؛
- تحميل الوثائق الجبائية القابلة للتحميل، حيث تتيح هذه الخدمة للمكلفين سلسلة من المطبوعات والوثائق الجبائية القابلة لتعبئة البيانات مع إمكانية تنزيلها وطباعتها؛
- تحديد الموقع الجغرافي لهياكل الإدارة الجبائية، حيث تتيح هذه الخدمة تفاصيل الاتصال بمختلف الهياكل التابعة للإدارة الجبائية العناوين وأرقام الهاتف والفاكس، كما يسمح للتطبيق بفضل خريطة جوجل لتحديد الطرق للوصول إليها عبر خدمات [Google map](#)؛

(1) مجد لعربية، فاروق سحنون، مرجع سبق ذكره، ص516.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- إمكانية إجراء التحقيقات واستطلاعات الرأي من خلال الإنترنت حيث أطلقت الإدارة الجبائية في سنة 2015 عن طريق الموقع الرسمي تحقيق حول جودة النوعية المقدمة على مستوى الهياكل الجديدة (مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب، المراكز الجوية للضرائب)، وهذا بإجراء تحقيقات واستطلاعات الرأي وجمع آراء الجمهور للمواضيع الضرورية بغرض تصحيح الاختلالات⁽¹⁾.

3-3-3 التقييم الجبائي:

فيما يخص رقم التعريف الجبائي NIF يتم تحديده من طرف الإدارة الجبائية للأشخاص الطبيعيين المولودين بالجزائر بالاعتماد على مستخرج شهادة الميلاد المقدمة منذ أقل من ستة (6) أشهر، من قبل بلدية الميلاد أما فيما يتعلق بالأشخاص الطبيعيين المولودين خارج الجزائر، الذين اكتسبوا أو استعادوا الجنسية الجزائرية على أساس العقد الذي يحل محل شهادة الميلاد، المسلم منذ أقل من ستة (6) أشهر، وفي حال عدم إمكانية الحصول على مستخرج من شهادة الميلاد، يثبت التعريف بنسخة مصادق على مطابقتها لأصل جواز السفر أو بطاقة التعريف أو بطاقة مقيم أجنبي، أما بالنسبة للأشخاص المعنويين الذين يتواجد مقرهم بالجزائر، يتم تعريفهم على أساس النسخة الأصلية أو الصورة النسخة المصادق على مطابقتها لأصل عقد التأسيس الخاضع لإجراءات التسجيل وكذا رقم التسجيل إذا كانت مقيدة في السجل المركزي التجاري، وفيما يتعلق بالأشخاص المعنويين الذين لا يتواجد مقرهم في الجزائر، فيتم تعريفهم على أساس نفس الوثائق المصادق عليها من طرف العون الديبلوماسي أو القنصلي الذي يمثل الجزائر في مكان المقر⁽²⁾، ويتشكل رقم التعريف الجبائي من خمسة عشر رقم عندما يتعلق الأمر بالشخص الطبيعي، وعشرين رقما فيما يخص الشخص المعنوي أو الكيان الإداري، ويختلف رقم التعريف الجبائي حسب فئة المكلفين بالضريبة، ويقدم من قبل إدارات السلطة الجبائية ويكون مكتوب على بطاقات مغنطة أو على شهادات التسجيل، وكانت المرحلة الأولى لمنح رقم التعريف الجبائي وطباعة البطاقات المغناطيسية في عام 2007 وكان يقدم للمؤسسات الكبرى وضمن سياق تعزيز التجارة الخارجية، كان إلزاميا القيام بالإيواء البنكي والتخليص الجمركي على أساس رقم التعريف الجبائي، ومنه تم منح رقم التعريف الجبائي للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الناشطين⁽³⁾، بعد ذلك بات الحصول على رقم التعريف الجبائي إلزاميا فيما يخص المتعاملين ومقدمي العروض في مجال الصفقات

(1) <https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/lettresdgi/LDGI81.pdf> : 25/04/2023.

(2) الجريد الرسمية للجمهورية الجزائرية الصادرة بتاريخ 31 ديسمبر 2005، العدد 85.

(3) <http://www.jecreemonentreprise.dz/> : 05/05/2023.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

العمومية، وكذا ضمن تشجيع الاستثمار بمختلف أشكاله، ومنه قدم رقم التعريف الجبائي وطبع البطاقة الممغنطة وشهادات التسجيل لكل من هو معني بدفع الضريبة، حيث تم تبسيط الحصول على رقم التعريف الجبائي للمكلف بالضريبة من خلال إرسال طلب الحصول على الترخيم عبر البريد الإلكتروني للإدارة الجبائية ⁽¹⁾ <http://nifenligne.mfdgi.gov.dz>.

3-3-4 البطاقة الإلكترونية للغشاشين:

في إطار مكافحة الغش والتجاوزات الخطيرة للتشريعات والتنظيمات الجبائية والمالية والبنكية والجمركية والتجارية، قامت الدولة الجزائرية بإنشاء بطاقة وطنية إلكترونية للغشاشين، الغرض منها التعامل معهم إلى حين إيجاد حل لوضعيتهم، وتعرف البطاقة الإلكترونية للغشاشين بأنها "ملف الكتروني يتضمن قاعدة معلومات للمكلفين بالضريبة الذين يثبت أنهم قاموا بتجاوزات خطيرة للقوانين والتشريعات الجبائية أو المالية أو التجارية أو الجمركية، ويتم تزويد هذا الملف من قبل المصالح المؤهلة للوزارة المكلفة بالمالية والمكلفة بالتجارة وبنك الجزائر، حيث توكل مهمة تسيير وتنظيم البطاقة للإدارة الجبائية"⁽²⁾، وبناءا على ماتم التطرق إليه آنفا سيتم عرض جدول توضيحي للفرق بين الإدارة الجبائية التقليدية والإدارة الجبائية الحديثة:

⁽¹⁾ كميلية بوكرة، (2022) : انعكاسات الرقمنة على التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، (المجلد 19) (العدد 31)، ص336.

⁽²⁾ بن عروس حمزة، بوعزة صبرين، (2020) : واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الادارة الضريبية الجزائرية، مجلة أبعاد اقتصادية، (المجلد 10) (العدد 01)، ص29.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الجدول رقم (2-1): الفرق بين الإدارة الجبائية التقليدية والحديثة

من الإدارة الجبائية التقليدية	إلى الإدارة الجبائية الحديثة
- استخدام الملفات الورقية.	- استخدام ملفات حاسوبية.
- خطر الخطأ البشري.	- تقليل الأخطاء البشرية.
- القوة المسيطرة عن طريق إخفاء المعلومات.	- التمكين من خلال تقاسم المعلومات.
- معلومات من مصادر مختلفة ودمج المعلومات البطيئة والمعقدة.	- الحصول على المعلومات في الوقت الفعلي وعدم بدل أي جهد.
- بطء في الوصول.	- سرعة الوصول.
- تأخر الاستجابة.	- سرعة الاستجابة.
- إدخال البيانات يدويا.	- إدخال البيانات إلكترونيا.
- بدل جهد كبير في عمالية الرقابة الجبائية.	- تقليل الكثير من الجهد في عملية الرقابة الجبائية.
- وقت أكبر لعمل روتيني متكرر.	- وقت أكبر لعمل ابتكاري.
- التوجه نحو الفحص والتفتيش.	- التوجه نحو الانجاز.

المصدر : بوعلام ولهي، (2019) : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، (المجلد 04) (العدد 02)، ص 205.

3-4 الخدمات الجبائية:

لهدف بلوغ جودة الخدمات الجبائية اعتمدت الإدارة الجبائية على الجوانب التالية:

3-4-1 وظيفة الاستقبال والتوجيه:

- اتخذت الادارة الجبائية مجموعة من الآليات لتحسين وظيفة الاستقبال، وتتولى مديرية العلاقات العمومية والاتصال بالسهل على حسن تطبيقها وتمثل في⁽¹⁾ :
- تعديل الإجراء التنظيمي المحدد لعلاقة الإدارة الجبائية مع المستخدمين بإدخال معايير جودة الاستقبال؛
 - إتاحة مرافق مخصصة للاستقبال في التنظيم الحديث للإدارة: مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب؛
 - تحسين الممارسات الإدارية لدى الموظفين يعتبر شرط مسبق لتطبيق نهج النوعية، وهذا عن طريق الملتقيات لتوضيح أخلاقيات المهنة؛

(1) فارس بن يدير، مرجع سبق ذكره، ص 123.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- تحسين قدرة وصول الجمهور للمعلومة الجبائية عن طريق تسليم المكلفين بالضريبة الوثائق الأساسية (مطبوعات وميثاق المكلف بالضريبة) وإعلام المكلفين بالضريبة بمختلف التزاماتهم الجبائية؛
- ترقية الاتصال عن بعد عن طريق موقع إنترنت متميز؛
- تنظيم لقاءات مع الجمعيات والاتحادات المهنية لتوسيع نطاق الحوار وتقريب الإدارة من مستعمليها؛
- تكثيف العمليات الرقابية لمعالجة عوائق التسيير والوقوف على حسن استقبال المكلفين بالضريبة وتقليل مدة معالجة انشغالاتهم والاجابة عليها.

3-4-2 مرجع نوعية الخدمة:

- بموجب إنشائه طبقا للتعليمية العامة رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2004 الصادرة عن السيد المدير العام للضرائب، يعتبر مرجع نوعية الخدمة أداة ترقية ثقافة الاستقبال ونوعية الخدمة، فهو يحتوي على مجموعة معايير داخلية وخارجية التي يجب أن يلتزم باحترامها أعوان الهياكل الجديدة (مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب، والمراكز الجوارية للضرائب)⁽¹⁾، وتهدف من ورائه الإدارة الجبائية إلى تحقيق الأهداف التالية⁽²⁾ :
- جعل من نوعية الخدمة أولوية استراتيجية للإدارة الجبائية؛
 - إضفاء الطابع المهني على مهام الاستقبال في الإدارة الجبائية؛
 - وصول المكلف بالضريبة بسهولة للمصلحة؛
 - تبسيط الإجراءات الإدارية للمكلفين بالضريبة؛
 - الاطلاع بتطلعات المكلفين بالضريبة؛
 - جمع انشغالات واحتياجات المكلفين بالضريبة؛
 - قياس وإعلان نتائج مسعى نوعية الخدمة بشكل منتظم.

⁽¹⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz/>: 10/05/2023.

⁽²⁾ بوزيان فيصل، محي الدين محمود، مرجع سبق ذكره، ص 301.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

3-4-3 المحرر الجبائي:

يعتبر إدراج المحرر الجبائي واحد من أهم التدابير المتضمنة في قانون المالية لسنة 2012 الذي يستجيب لهذا الانشغال والذي أصبح ثابتا للإدارة الجبائية بهدف دعم الحماية القانونية للمكلف بالضريبة، ولقد عرف المشرع الجبائي المحرر الجبائي كما يلي⁽¹⁾، "يعتبر المحرر الجبائي قرارا قطعيا اتخذته الإدارة الجبائية التي لجأ إليها المكلف بالضريبة بحسن النية، يشكل هذا المحرر ردا واضحا ونهائيا على طلب المكلف بالضريبة الذي يريد معرفة الأحكام الجبائية المطبقة في وضعية ما بالنظر إلى التشريع الجبائي المعمول به"⁽²⁾.

4- الأهداف الاستراتيجية لعصرية الإدارة الجبائية في الجزائر:

باشرت الإدارة الجبائية إصلاحات ضرورية تهدف إلى التحول من أسلوب التسيير التقليدي إلى أسلوب التسيير الإلكتروني والحديث وتمثلت أهداف الإجراءات المتبعة للوصول إلى إدارة جبائية إلكترونية حديثة فيما يلي⁽³⁾ :

- إضفاء الصفة الغير مادية على الملف الجبائي للمكلف بالضريبة للتخلص من النظام التقليدي القائم على الوثائق الورقية لتسهيل تسيير الملف الجبائي للمكلف في مختلف مراحل الاخضاع الجبائي من تأسيس للضريبة إلى الرقابة الجبائية إلى التحصيل الضريبي؛
- رقمته الوثائق لاستخدامها بين المصالح الداخلية والخارجية بهدف تبسيط التسيير والتحصيل الضريبي والأرشفة والحفظ، إضافة إلى تزويد الرقابة الجبائية بالمعلومات الجبائية بأسرع وقت وأقل تكلفة؛
- المسح الضوئي للتصريحات الورقية وتجميعها في بنك معطيات؛
- إنشاء أنظمة قراءة آلية للمعطيات؛
- إنشاء مراكز اتصال بين المصالح الجبائية والمكلفين، إضافة للقيام بالإجراءات الادارية والتصريحية عن بعد والاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال⁽⁴⁾؛
- ضمان الحماية للمعطيات عن طريق التوجه نحو استخدام تكنولوجيا الاتصالات الملائمة⁽⁵⁾ ؛
- تقديم تطبيقات سهلة الاستخدام تسمح للمستخدمين بالقيام بمسؤولياتهم بالفاعلية والنجاعة المطلوبتين؛

(1) فارس بن بدير، مرجع سبق ذكره، ص 123.

(2) <https://www.mfdgi.gov.dz/> : 10/05/2023.

(3) سليبي جمال الدين، مرجع سبق ذكره، ص 141.

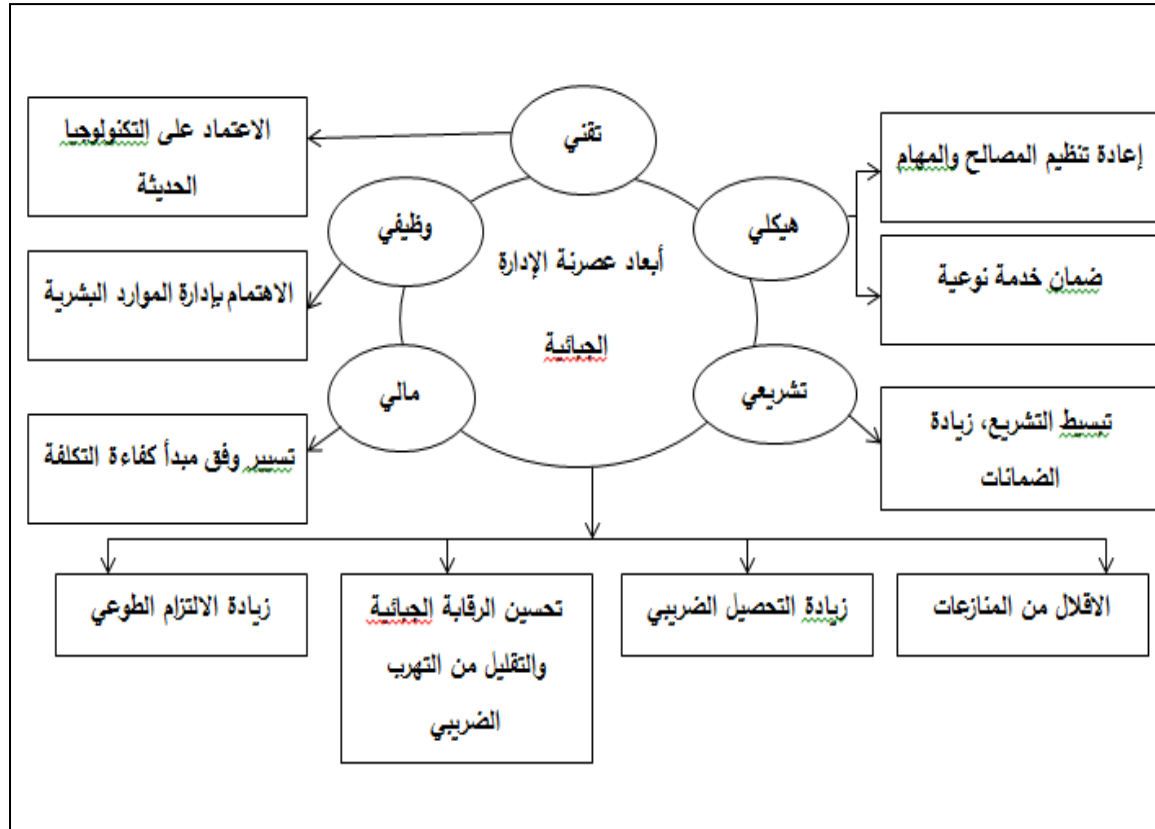
(4) أحسن ركي، مرجع سبق ذكره، ص 28.

(5) محمد لعربية، فاروق سحنون، مرجع سبق ذكره، ص 520.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- ضمان وجود المعطيات الصحيحة لمجمل المستخدمين المؤهلين؛
- البحث على تحسين الأداء عن طريق التدقيق المستمر للأنظمة المعمول بها، ومن خلال الشكل التالي سيتم توضيح أهداف وأبعاد عصرية الإدارة الجبائية:

الشكل رقم (2-5): أبعاد وأهداف عصرية الإدارة الجبائية



المصدر: محمد لعربية، فاروق سحنون، (2021)، دور العصرية في تفعيل أداء الإدارة الضريبية وتحسين الالتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة-دراسة/حالة- مركز الضرائب لولاية سطيف، مجلة دراسات اقتصادية، (المجلد 15) (العدد 03)، ص 512.

من خلال الشكل أعلاه يمكن القول " أن تبني الإدارة الجبائية لمشروع "العصرية" الذي يرتكز أساسا على استحداث هياكل جديدة، تبسيط الإجراءات الإدارية، تبسيط التشريع الجبائي، تكوين الموارد البشرية ورقمته مختلف المعاملات لتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة، يهدف إلى التقليل من المنازعات، زيادة التحصيل الضريبي، تحسين الرقابة الجبائية والتقليل من التهرب الضريبي، وزيادة الالتزام الطوعي".

5- تحديات وآفاق عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر:

نظرا للتغيرات التي طرأت على الإدارة الجبائية في ظل الثورة التكنولوجية الحديثة، ظهرت العديد من التحديات وذلك نتيجة التغير في بيئة الأعمال وانتقالها من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني، ولمواجهة هذه التحديات يحتاج عصرية الإدارة الجبائية بالجزائر إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة العمل الجديدة مع مراعاة كافة المتطلبات.

5-1 التحديات التي تواجه عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر:

تواجه الإدارة الجبائية العديد من التحديات والصعوبات في ظل تبنيها لمشروع العصرية، والتي يمكن إيجازها فيما يلي⁽¹⁾:

- نقص الإمكانيات المادية والبشرية الضرورية لأداء وظائفها على أكمل وجه مما ينعكس على نوعية الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة؛
- الازدواجية في تنظيم الإدارة الجبائية مما يتسبب في صعوبة الربط والتنسيق مع مصالحها الخارجية؛
- كثرة المصالح الخارجية للإدارة الجبائية فيما يتعلق بتسيير الملف الجبائي وتأسيس الضريبة للمكلف وذلك وفق نوع كل ضريبة، مما يؤدي إلى تقديرات مختلفة بالنسبة للمكلف بالضريبة؛
- عدم ثبات التشريعات الجبائية نتيجة للتغيرات المستمرة بموجب قوانين المالية مما يصعب على أعوان الإدارة الجبائية والمكلفين فهمها وتطبيقها؛
- عدم إدراك غالبية أعوان الإدارة الجبائية بنظام الإعلام الآلي وتكنولوجيا الاعلام والاتصال مما يجعل الإدارة أمام تحديات صعبة في المرحلة الراهنة؛
- غياب الوعي الضريبي لدى الكثير من المكلفين نتيجة لنقص الثقافة الجبائية ونظرتهم للضريبة على أنها إكراه وليست مساهمة في العبء الوطني؛
- غياب البيانات التي يمكن عن طريقها بناء بنك معلومات تلجأ إليه الإدارة الجبائية في عملية البحث والرقابة عن المكلفين بالضريبة؛
- غياب الثقافة المعلوماتية لدى معظم المكلفين بالضريبة فيما يخص التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني والجبائية الإلكترونية مما يصعب تطبيقها في الحقيقة؛

(1) سليلي جمال الدين، مرجع سبق ذكره، ص 143.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- عدم إلمام واستيعاب المكلفين بالقوانين الجبائية المتعلقة بالمعاملات الالكترونية وكذا تعقد إجراءاتها مما يتسبب في توتر العلاقة بين المكلفين والإدارة الجبائية نتيجة لعدم التجاوب والتفاهم وخلق نزاعات جبائية بين المكلفين، ومنه إحداث فجوة مفاهيمية تشكل تحديا كبيرا للإدارة الجبائية⁽¹⁾.

5-2 آفاق عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر:

- يتطلب عصرية الإدارة الجبائية بالجزائر إلى تحضير البيئة المناسبة لطبيعة العمل الحديثة لتنفيذ ما هو مطلوب منها، فلتحقيق النجاح والزيادة في التحصيل، ومكافحة التهرب الضريبي والاقتصاد الموازي، يتوجب على الإدارة أن تتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك مشروع عصرية الإدارة الجبائية يجب أن يراعي مجموعة من المتطلبات أهمها⁽²⁾:
- إتاحة الوسائل الإلكترونية الضرورية للانتفاع من الخدمات التي تقدمها الإدارة الجبائية والتي من خلالها يتم التمكن من التواصل معها، ومن بينها: أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تسمح بالاتصال عن طريق الشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها؛
- نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" وطرق ووسائل استخدامها للمكلفين، مع توافر مستوى مناسب من التمويل لإجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار الإدارة الجبائية؛
- وجود مرونة للتشريعات والنصوص القانونية التي تبسط مهام الإدارة الالكترونية الجبائية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية الناتجة عنها؛
- وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تحتوي على شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية للضرائب من جهة وبين المؤسسات والمكلف من جهة أخرى؛
- توافر عدد مناسب من مزودي الخدمة بالإنترنت وأن تكون الأسعار مناسبة بهدف فتح المجال لأكثر عدد من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الجبائية بأقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة؛

⁽¹⁾ فتيحة صالي ، يوسف قاشي، (2021) : تفعيل وتطوير الإدارة الضريبية لمواجهة التحديات المعاصرة، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، (المجلد 06) (العدد 02)، ص38.

⁽²⁾ أحسن ركي، مرجع سبق ذكره، ص ص 33-32-31.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- تدريب غالبية الموظفين على الطرق الحديثة في استخدام أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وجميع المعلومات الضرورية للعمل على تطوير الإدارة الجبائية وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ؛
- إتاحة الأمن الإلكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية للمكلف وللحفاظ على الأرشيف الإلكتروني للدولة أو الأفراد؛
- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستعمال عنصر المعلوماتية الجبائية وإظهار مميزات العمل على مشاركة كافة المكلفين فيها والتفاعل معها وإقامة الندوات والمؤتمرات في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية الجبائية؛
- تبادل البرامج مع الدول الأوروبية وغيرها والذي يعتبر فرصة لتحسين أداء هذه الهيئات، وتقريب عمل الإدارة الجبائية من المعايير المعمول بها دوليا في المجال الجبائي وبالأخص في ظل تراجع الجبائية البترولية وهو ما يفرض تحسين تحصيل الجبائية العادية بطرق حديثة بما يتناسب مع الوضع الراهن؛
- إتاحة بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الالكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها: توحيد أشكال المواقع الحكومية والادارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

6- دراسة استطلاعية من قبل المديرية العامة للضرائب لمعرفة رأي المكلفين حول الخدمات المقدمة بعد عصرية الإدارة الجبائية:

أطلقت المديرية العامة للضرائب خلال شهري أفريل وماي 2023، استشارة عمومية من أجل تقييم مدى رضا المكلفين بأداء الإدارة الجبائية، وقد اقتصرَت هذه العملية على كبار المكلفين بالضريبة. تهدف هذه الاستشارة إلى استطلاع آراء المكلفين حول الإجراءات الإدارية الأكثر استعمالاً بعد عصرية الإدارة الجبائية، ومن هنا فإن الإدارة ستحقق هدفاً مزدوجاً، فهي من ناحية تقيم مستوى رضى المكلفين، كما أنها من ناحية أخرى، تسمح بالوقوف على النقائص المسجلة حتى يتسنى إصلاحها مستقبلاً⁽¹⁾.

6-1 شكل الاستمارة - الاستبيان:

قامت المديرية العامة للضرائب بإعداد استبيان في شكل أسئلة مباشرة في ورقة واحدة، وقد كان التجاوب واسعاً بشكل كبير، حيث شمل الاستبيان عينة مكونة من أكثر من 250 مكلفاً مسجلاً لدى إدارة المؤسسات الكبرى ولقد تم إعداد الاستبيان طبقاً للنقاط التالية:

- هوية المستخدمين: وتقتصر هذه النقطة على إجابة واحدة ممكنة، حيث يتم الاختيار على أساس لائحة مغلقة مع إمكانية اختبار إجابات أخرى؛
- القيام بإجراء محدد: إنجاز لكل خطوة، وعلى مستوى كل خطوة يمكن للمستجوب أن يجيب بخيار (غير معني) ؛
- الرضى النسبي المتعلق بكل خطوة: بالنسبة لكل إجراء يمكن لكل مشارك أن يختار بين الأجوبة التالية (مرضي جداً، مرضي، غير مرضي، غير مرضي تماماً)، حيث يتم تقييم نتائج الرضى حسب عدد المستجوبين المعنيين؛
- صورة المديرية العامة للضرائب بصفة عامة: يجيب المشاركون على سؤالين يتعلقان بتقييم صورة المديرية العامة للضرائب اليوم وصورة المديرية العامة للضرائب قبل سنة (منذ 12 شهراً)، أما الأجوبة الممكنة فهي (جيد جداً، جيد، مقبول، متوسط، رديء، رديء جداً) ؛

⁽¹⁾ رسالة المديرية العامة للضرائب، (2023) : رضى المكلفين بالخدمات المقدمة من طرف المديرية العامة للضرائب، العدد 10، المتاحة على الموقع :

<http://impots.gov.mr/DGI/files/MAGAZIN%20AR%20-%20Finale%2020%2009%202023%20a%2013h40%20%20.pdf>

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- صورة مسيري الملفات: يمكن للمشاركين أن يبدوا انطباعاتهم حول مسيري الملفات، فالإجابات الممكنة في هذه الحالة (جيد جدا، جيد، قبول، متوسط، رديء، رديء جدا) ؛
- ملاحظات عامة أخرى: أسئلة مفتوحة.

6-2 شكل الاستبيان الخاص بقياس مستوى رضا كبار المكلفين:

إن المديرية العامة للضرائب وانطلاقا من التزامها بتقديم الأفضل للمؤسسات الكبرى، قامت بإعداد استبيان بغرض معرفة رأي وقياس مستوى رضا المؤسسات الكبرى بالخدمات التي تقدمها لهم وبالنسبة لكل الإجراءات التي يقومون بها لدى مصالح المديرية العامة للضرائب، والملحق رقم (04) يوضح الاستبيان الخاص بقياس مستوى رضا كبار المكلفين.

6-3 هوية المستهدفين وأجوبتهم:

معظم المستجوبين إما مديري مؤسسات 46% أو مقدمي خدمات خارجية 27%، حيث أبدى المشاركون اهتماما كبيرا، حيث ترك أكثر من 41 % منهم تعليقات كما تركوا عناوينهم للاتصال عند الحاجة ويعني ذلك استعدادهم للخروج من دائرة الظل، ويتعلق الأمر في أغلب الحالات بمقدمي خدمات خارجية 44% أو مديري مؤسسات 35%، ومن بين الذين تركوا عناوينهم 22 مكلفا لم يدلوا بتعليقات أي نسبة 49%.

6-4 هوية المكلفين (المؤسسات الكبرى):

يمكن حصر خصائص المؤسسات التي خضعت لهذا الاستبيان كما يلي:

- يعتبر قطاع التجارة الأكثر تمثيلا حيث قدرت نسبته بـ 29% (تجار الجملة، مستوردين، محطات وقود)
- 12% صناعات، مصانع إسمنت 10%، أشغال عامة، 5% خدمات متنوعة (مصارف وتأمينات وشركات اتصال)، 2% صناعات استخراجية (بترول ومناجم) ؛
- أكثر من ثلث هذه المؤسسات يزيد عمرها عن عشر سنوات، وأغلبها 84% تشتغل في مدينة نواكشوط.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

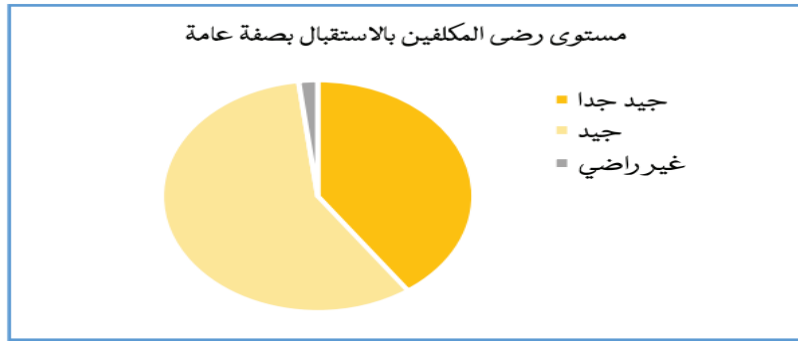
5-6 صورة المديرية العامة للضرائب والمسؤولين عن تسيير الملفات:

تظهر نتائج الاستبيان أن 94% من المكلفين يحتفظون بانطباع جيد أو جيد جدا، على أن الردود الإيجابية في تحسن مستمر، مقارنة بما كان عليه الوضع قبل سنة من الآن، ومن النقاط الجيدة والمشجعة في أن واحد أن كل المشاركين في الاستبيان يحتفظون بصورة جيدة أو جيدة جدا للمسيرين، وبالمقارنة مع السنوات السابقة، فقد ارتفع عدد المكلفين الذين يحتفظون بصورة جيدة جدا.

6-6 تقييم الإجراءات المتبعة:

يتعتقد أكثر من 97% من المشاركين أن ظروف الاستقبال جيدة أو جيدة جدا ، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-6): مستوى رضا المكلفين بالاستقبال



المصدر : رسالة المديرية العامة للضرائب، (2023): رضى المكلفين بالخدمات المقدمة من طرف المديرية العامة للضرائب،

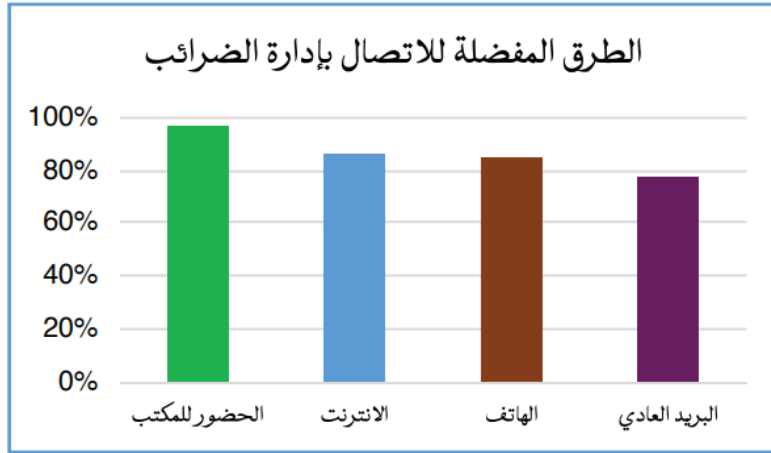
العدد 10، المتاحة على الموقع :

<http://impots.gov.mr/DGI/files/MAGAZIN%20AR%20-%20Finale%2020%2009%202023%20a%2013h40%20%20.pdf>

أما من حيث مختلف أنواع الاستقبال، فيظهر أن 97% يفضلون الاستقبال على مستوى المكتب أو الشباك و87% يستعملون الاتصال الإلكتروني (الانترنت)، أما الاتصال بالهاتف فيمثل 83% في حين تقتصر المراسلات الإدارية على 72% من المشاركين، ويعتبر الاستقبال في المكتب الأكثر استحسانا بنسبة 95% من الإجابات المتحصل عليها.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الشكل رقم (2-7): طريقة الاستقبال المفضلة لدى المكلفين



المصدر: رسالة المديرية العامة للضرائب، (2023)، رضى المكلفين بالخدمات المقدمة من طرف المديرية العامة للضرائب، العدد

10، المتاحة على الموقع <http://impots.gov.mr/DGI/files/MAGAZIN%20AR%20->

[20Finale%2020%2009%202023%20a%2013h40%20%20.pdf](http://impots.gov.mr/DGI/files/MAGAZIN%20AR%20-20Finale%2020%2009%202023%20a%2013h40%20%20.pdf)

6-7 النقاط الإيجابية والسلبية المستنتجة من هذه الدراسة:

6-7-1 النقاط الإيجابية:

معظم المكلفين أبدوا عن شكرهم للإدارة الجبائية على توفير هذه الفرصة الفريدة من نوعها للمشاركة في الاستبيان معتبرين أنها تقدم أحسن الخدمات بالمقارنة مع باقي الإدارات العمومية، وبشكل عام فإن نوعية الاستقبال وفقا لرأيهم قد شهدت تطورا كبيرا على عدة مستويات: جودة الخدمة، الآجال، التعاطي الإيجابي التسيير على مستوى إدارة المؤسسات الكبرى، حيث أن المكلفين ممتنون لروح التعاون والارحية والانفتاح والتوجيه والاستعداد والتفهم والسرعة التي تطبع القيام بالإجراءات الإدارية بشكل عام، كما أشاروا إلى مهنية الفريق المسير، خاصة فيما يخص بالتذكير باحترام الالتزامات الجبائية وآجالها القانونية، من أجل تفادي التعرض للعقوبات والدخول في النزاعات.

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

2-7-6 النقاط السلبية:

لقد ترك المشاركون في هذا الاستبيان بعض الملاحظات الخاصة أساسا بالإجراءات الطويلة والمعقدة حسبهم إضافة إلى مشكل تركيز الإدارة الجبائية على التحصيل، كما أشار البعض إلى ظروف القيام بتسديد الضرائب أو القيام بإيداع التصريحات، حيث يعتقدون أن الشبابيك المتوفرة لا تتناسب ومستوى الإقبال، لذلك يقترحون فتح شبابيك جديدة وزيادة عدد مسيري الصناديق، وعلى صعيد آخر يقترح بعضهم توفير قاعة انتظار لائقة تسمح باستيعاب المصالح حتى يتمكنوا من الوفاء بالتزاماتهم بشكل مرضي، كما أشاروا إلى بعض العراقيل الناتجة عن ضعف شبكة الانترنت والخدمات المرتبطة بها، وفيما يخص الحصول على الإيضاحات المتصلة بتفسير الإجراءات الجبائية، فإن من شملهم الاستبيان قدموا عدة ملاحظات منها التأخر الكبير في رد الإدارة أو عدم حصوله أحيانا، وتقديم تفسيرات تتوافق مع موقف الإدارة، وعدم تقديم ردود مكتوبة يحتج بها والاكتفاء برد شفهي.

أما بالنسبة للملاحظات الواردة في مجال التحقيق الجبائي، فقد لاحظ المشاركون أن الإدارة كثيرا ما تلجأ إلى طلب الحصول على معلومات جديدة، بعد أن يكون المكلف قد أودع تصريحاته بشكل مناسب، حيث يطلب منه تقديم الكثير من الوثائق في وقت ضيق، أو يطلب منه تقديم وثائق تتعلق بعلاقاته مع باقي الإدارات العمومية قد يتطلب الحصول عليها وقتا طويلا لا يمكن التحكم فيه، وفيما يخص النزاعات الجبائية فقد أشار المكلفون إلى مسألة طول وبطء الإجراءات، كما أشار بعضهم إلى عدم وجود تنسيق بين الإدارات المسؤولة عن الرقابة الجبائية والمصالح المكلفة بالتحصيل.

من خلال ما تم التطرق إليه سابقا يمكن القول أن " الإدارة الجبائية قد أثبتت من خلال هذه الدراسة مدى حرصها على تقديم الأفضل للمكلفين بالضريبة ومعرفة آراءهم ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم من قبل مديريات كبريات المؤسسات وهذا في ظل إجراءات الرقمنة والعصرية التي قامت بها الإدارة الجبائية في الآونة الأخيرة ولكن بناء على ما هو موجود في أرض الواقع وبالإضافة إلى إجابات المكلفين بالضريبة في هذه الدراسة يتضح أن الإدارة الجبائية لم تصل بعد إلى تحقيق نسبة عالية من أهدافها المنتظرة بالرغم من الإصلاحات والمجهودات التي قامت بها وهذا يعود إلى عدة أسباب وتحديات تم ذكرها سابقا في هذا الفصل ".

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

6-8 توصيات المكلفين:

- إضافة إلى ما سبق ذكره، فقد رفع المشاركون عدة توصيات من شأنها الإسهام في تحسين الخدمات، ومن أهم تلك التوصيات:
- الوصول للقاعدة القانونية وتفسيرها الرسمي: تطوير واجهة الموقع الإلكتروني بشكل يسمح بالنفاز إلى الخدمات بشكل أفضل؛
 - على مستوى الاستقبال: مساعدة المكلفين للحد من ارتكاب الأخطاء وتصحيحها في الوقت المناسب، من خلال تسهيل الاتصال بالمسؤولين الإداريين (المسيرين)، استحداث مركز استعلامات، توسيع الشبائيك المخصصة للدفع؛
 - على مستوى الإجراءات: إجراء التصاريح الإلكترونية وتحسين نوعيتها، الحصول على الإفادات بشكل فوري عبر الموقع الإلكتروني، تكوين المكلفين للقيام بالإجراءات الإلكترونية، تمديد الآجال القانونية للدفع بشكل عام وخاصة عندما تصادف أيام العطلة الأسبوعية؛
 - النزاعات والرقابة الجبائية: برمجة عمليات الرقابة الجبائية على أساس الأخطاء التي تم اكتشافها مع ضرورة مراعاة هوية المكلف بالضريبة وطبيعة نشاطه، تنظيم لقاءات تبادلية مع المؤسسات تسمح بنقاش الأدلة قبل تأكيد أي تصحيح جبائي، البت في طلبات التظلم من طرف إدارة مستقلة مختلفة عن الإدارة المتسببة أصلا في النزاع، وتحديد أجل أقصى للبت في النزاعات الجبائية؛
 - الدفع والتحصيل: مراعاة مخاطر الإفلاس بالنسبة للمؤسسات عند القيام بالتحصيل الجبري.
- وقد أشارت الإدارة الجبائية بأن "بعض هذه التوصيات قد جرى العمل بها فعلا، وأن البعض الآخر في طريقه إلى التنفيذ من خلال خطط العمل الحالية للإدارة مثل إطلاق منصة الخدمات عن بعد وما توفره من تسهيلات يمكن استغلالها لتحسين الإجراءات الجبائية وعصرنتها وجعلها في متناول المواطن (الدفع عن بعد والتصريح عن بعد، خدمة الاستعلام وغيرها من الخدمات الإلكترونية)".
- وانطلاقا مما تم التطرق إليه آنفا يمكن القول "أن إشراك المكلفين بالضريبة في عملية تقييم أي مستجدات خاصة بالخدمات المقدمة لهم من قبل الإدارة الجبائية من خلال إبداء آرائهم، من شأنه أن يساعد في التأكد من أن السياسات المالية الحكومية تتماشى مع احتياجات وأولويات المكلفين بالضريبة من جهة وتحديد النقائص وأوجه القصور إن وجدت وتصحيحها بما يتناسب ومصلحة الإدارة الجبائية من جهة أخرى".

الفصل الثاني: مساعي الإدارة الجبائية في الجزائر لتطبيق برنامج العصرية نحو تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يتضح أن الإدارة الجبائية في الجزائر قامت بالاستعداد والتحضير المناسب لمشروع العصرية وذلك من خلال التغييرات التي قامت بها على مستوى هيكلها الإدارية من خلال استحداث هيكل جديدة (مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب، المراكز الجوارية للضرائب) بهدف تجميع الوظائف الأساسية الجبائية في مصلحة واحدة، وتصنيف المكلفين بالضريبة حسب مداخيلهم، بغية تقليص الهياكل الجبائية وتحسين خدمات الإدارة الجبائية بما فيها التحصيل والرقابة، كما عملت كذلك على تبسيط مختلف المعاملات الجبائية من خلال استخدامها لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث قامت باقتناء نظام معلومات جبائي من نوع ERP SAP بما يتناسب مع احتياجاتها بغية تحقيق أهدافها المرجوة وهو ما سيتم التطرق إليه بالتفصيل في الفصل الثالث، كما تم كذلك استخلاص النتائج التالية:

- ✓ أن الهدف من عصرية الإدارة الجبائية هو الحصول على معلومات ذات مصداقية للمكلفين بالضريبة بطريقة سريعة وبأقل التكاليف، حيث تعتبر المعلومة هي جوهر عمل الرقابة الجبائية لمكافحة الغش والتهرب الضريبي وبالتالي زيادة التحصيل الضريبي؛
- ✓ أن الهدف من عصرية الإدارة الجبائية هو إضفاء الصفة الغير مادية على الملف الجبائي للمكلف بالضريبة للقضاء على النظام التقليدي القائم على المستندات الورقية لتسهيل تسيير الملف الجبائي للمكلف في جميع مراحل الاخضاع الجبائي من تأسيس للضريبة إلى الرقابة الجبائية إلى التحصيل الضريبي؛
- ✓ أن الهدف من عصرية الإدارة الجبائية هو تقديم خدمات وتطبيقات بسيطة الاستعمال تسمح للمستخدمين بممارسة مسؤولياتهم بالفاعلية والنجاعة المطلوبتين؛
- ✓ تواجه الإدارة الجبائية تحدي نقص الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لأداء مهامها على أكمل وجه مما يؤثر على نوعية الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة؛
- ✓ تواجه الإدارة الجبائية تحدي عدم استقرار التشريعات الجبائية نتيجة للتعديلات المستمرة بموجب قوانين المالية مما يصعب على أعوان الإدارة الجبائية والمكلفين استيعابها وتطبيقها؛
- ✓ تواجه الإدارة الجبائية تحدي غياب الوعي الضريبي لدى غالبية المكلفين نتيجة لنقص الثقافة الجبائية ونظرتهم للضريبة على أنها اكراه وليس مساهمة في العبء الوطني.



الفصل الثالث



الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

تمهيد:

لا ينحصر استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في مجال معين، بل من الممكن استخدامه في مجالات مختلفة وفي عدة مؤسسات بغض النظر عن حجمها أو نوع نشاطها، ومن بين المجالات التي من الممكن أن تتبنى نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP فيها كنظام معلومات قادر على أن يحدث الفرق هو المجال الجبائي، ونظرا لاعتباره من بين أهم المجالات التي تعتمد عليها الدول في تمويل خزائنها من أجل تغطية نفقاتها، فهي تسعى دائما لتطويره بصفة مستمرة بما يتناسب والمستجدات الاقتصادية والرقمية الحديثة ومن بين أهم وسائل تحديث المجال الجبائي نجد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، حيث يعد هذا النظام من بين الأنظمة المتطورة التي طبقتها العديد من دول العالم في المجال الجبائي ويعود ذلك إلى الدور الفعال الذي يلعبه هذا النظام في تطوير خدمات الإدارة الجبائية، كعملية الرقابة الجبائية على المكلفين، وجبائية الضرائب منهم بسهولة ويسر، وما ينتج عنه في الأخير من زيادة التحصيل الضريبي. وعليه سيتم في هذا الفصل التطرق إلى:

المبحث الأول: عموميات حول نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي.

المبحث الثاني: تطبيق التصريح الجبائي الالكتروني.

المبحث الثالث: تطبيق الدفع الالكتروني.

المبحث الرابع: أثر استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي.

المبحث الأول: عموميات حول نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي

تعتبر رقمته الإدارة الجبائية من أبرز الحلول التي من الممكن أن تعتمد عليها الدول كأحد أساليب زيادة القاعدة الجبائية، ومجابهة التهرب الضريبي، وزيادة فعالية الأداء الجبائي ككل، حيث يؤدي التخلي عن استخدام نظم المعلومات الجبائية التقليدية، والتوجه نحو استخدام نظم معلومات جبائية حديثة في رقمته النظام الجبائي وتبسيط عمليات التصريح والتحصيل الضريبي، وزيادة فعالية أداء الرقابة الجبائية.

1- مفهوم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي:

وفقا لـ Wasao فإن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي هو عبارة عن "نظام إلكتروني يوفر للمكلف الوصول إلى خدمات الضرائب عن طريق الإنترنت، تشمل هذه الخدمات التسجيل للحصول على رقم تعريف جبائي، وتقديم التصريحات الجبائية، وتسجيل طلب شهادة دفع وامتنال، حيث تم تصميمه بهدف تضمين وتكامل واستخدام أكبر قدر ممكن من المعلومات الجبائية ذات العلاقة، حيث تعتبر المعلومات أحد الأصول الرئيسية للإدارة الجبائية لتحقيق أهدافها، ولتحقيق هذه الأهداف لا يمكن أن تظل هذه المعلومات غير نشطة أو غير مستغلة، بل يجب أن تكون متوفرة بسهولة عند الحاجة وتكون أكثر قيمة إذا كان يمكن الاستعلام عنها من أي نقطة في شبكة الكمبيوتر"⁽¹⁾، ويعرفه كل من Chang and Hung على أنه "نظام لتقديم المستندات الجبائية إلى الإدارة الجبائية عن طريق الإنترنت أو الاتصال المباشر، غالبا بدون الحاجة إلى تقديم أي مستندات ورقية"⁽²⁾، ويرى كل من Chanchal, et al أن "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي هو عبارة عن نظام يسمح بعملية تقديم الضرائب إلكترونيا، بغرض القضاء على طوابير المكلفين بالضريبة (لم يعد المكلفين بالضريبة يقفون في طوابير طويلة لانتظار تقديم تصريحاتهم الجبائية)، وذلك بفضل النماذج المبتكرة المتوفرة على مستوى نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، حيث تم إعداد هذه النماذج بتفاصيل دقيقة لدرجة أن المكلفين بالضريبة لا يحتاجون إلى تقديم أي مستندات داعمة"⁽³⁾، كما تم تعريفه من قبل Chan& Tam على أنه "نظام ذو أهمية يقوم برقمته العمليات الخاصة

(1) Sadress Night, Juma Bananuka, (2020) : The mediating role of adoption of an electronic tax system in the of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system towards electronic tax system, journal of Economics, Finance and Administrative Science, vol 25 No 25, p76.

(2) Academic Conferences, (2010) : ECEG2010-Proceedings of the 10th European Conference on E-Government, Academic Conferences Limited , UK , p100.

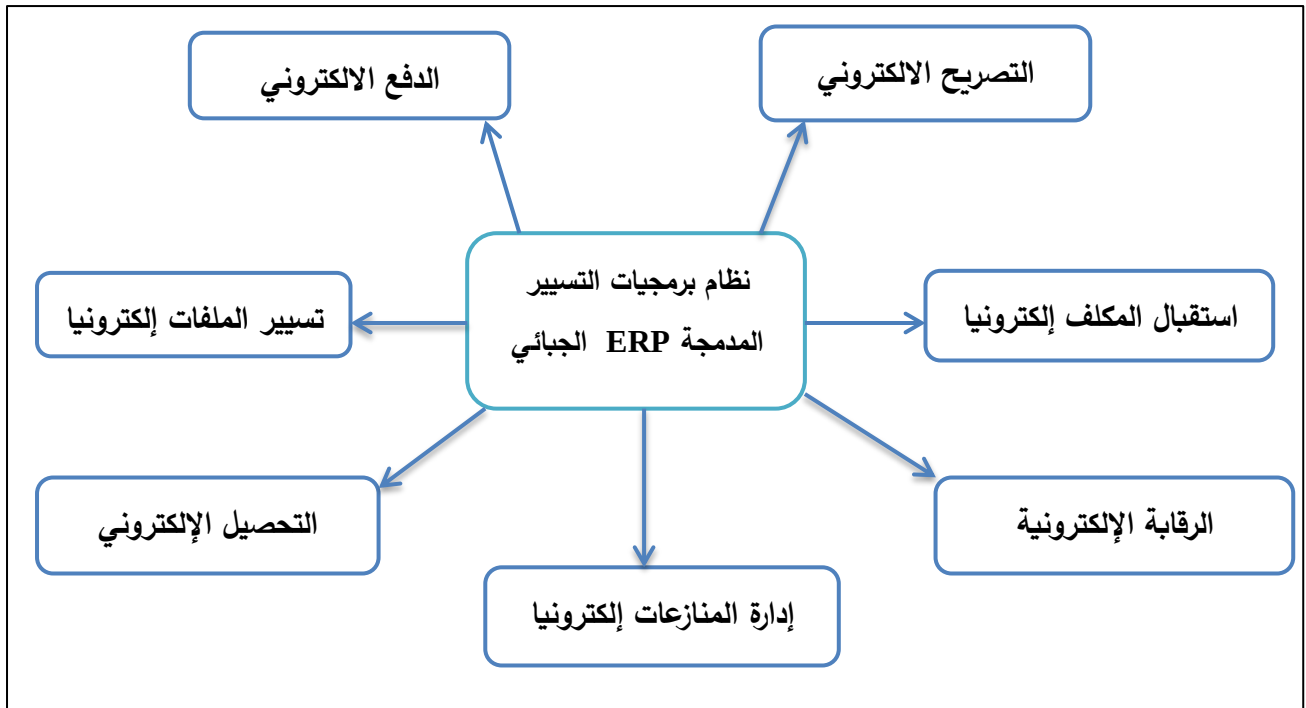
(3) Chanchal Chawla & all, (2013) : a study of satisfaction level and awareness of tax-payers towards e-filing of income tax return – with reference tomoradabad cit, Journal of Research In Management & Technology, Vol 11, P60.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

بالضرائب لمحاولة تحسين كفاءة التقييم وجمع المعلومات الجبائية، حيث أن تبني الإدارة الجبائية لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي من شأنه أن يحسن الدقة والكفاءة في إنجاز المهام، خفض التكاليف، وتحصيل أكبر للضرائب مقارنة باستخدام البيانات الورقية⁽¹⁾.

وباستعراض التعريفات السابقة، يمكن القول أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي: "هو عبارة عن نظام يسمح بعملية جمع بيانات المكلفين بالضريبة في قاعدة بيانات موحدة وإدارتها وتقييمها بطريقة إلكترونية حيث يعتبر هذا النظام من بين أكثر الأنظمة المستخدمة على مستوى الإدارات الجبائية لمعظم حكومات العالم، يتم استخدامه أساسا من أجل تحسين جودة خدمات الإدارة الجبائية وزيادة التحصيل الضريبي والحد من التهرب والغش الضريبيين"، والشكل التالي يوضح مفهوم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي:

الشكل رقم (3-1): نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي



Source : <https://lapatrienews.dz/fonctionnalites-du-systeme-jibayatic-faid-reunit-les-cadres-de-administration-fiscale/> 01/06/2023, p223.

⁽¹⁾ Anders Avdic, (2012) : **Factors Influence Citizen Adoption for Government E-Tax Service**, working paper available from : <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:528165/FULLTEXT02.pdf> :20/05/2023, p05.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

من خلال الشكل السابق يمكن القول " أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي يتكون من قاعدة بيانات تحتوي على معلومات المكلفين بالضريبة حيث توفر هذه القاعدة لمستخدمي هذا النظام على مستوى الإدارة الجبائية مزايا عديدة أهمها سرعة الوصول إلى المعلومات الخاصة بالمكلفين، كما يوفر هذا النظام خدمات وتطبيقات متعددة تم ذكر أهمها في الشكل السابق، والتي تعمل على تبسيط معاملات المكلفين بالضريبة من جهة وتحسين خدمات الإدارة الجبائية وتحقيق أهدافها المرجوة من جهة أخرى".

2- مبادئ تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي:

يعتبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي من بين أهم الأنظمة الجبائية الإلكترونية التي لديها القدرة على إحداث ثورة في الطريقة التي يتم بها تقديم الضرائب ودفعها، وإنصاف النظام الجبائي وتخفيف العبء الإداري على المكلفين والموظفين، وفيما يلي سيتم التطرق إلى أهم المبادئ الأساسية التي يقوم عليها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي⁽¹⁾ :

2-1 الانتقال السلس Smooth transition :

تعتبر الأنظمة الجبائية الإلكترونية معقدة إلى حد ما، حيث ومن الممكن أن يواجه المكلفين بالضريبة صعوبة في استخدامها، وبالتالي يجب أن يكون هناك جهد مشترك بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة للتمكن من التعلم ومعرفة استخدام النظام الإلكتروني بشكل كامل، حيث ولا بد من توفر مقاطع فيديو تعريفية قصيرة على البوابة لتكون بمثابة دليل للمستخدمين، كما يجب أن يتم تنفيذ النظام على مراحل مع الاختبار المناسب قبل الإطلاق الكامل، ويتطلب الأمر كذلك نقل المعلومات اليدوية للمكلفين بالضرائب في النظام الإلكتروني الجديد ليتم التحقق منها من قبل المكلفين بالضريبة كنقطة انطلاق.

2-2 البساطة والشمولية Simplicity and inclusiveness :

من المتوقع أن يكون هناك نسبة معينة من المكلفين بالضريبة الذين ليسوا على دراية كافية باستخدام التكنولوجيا، لهذا يجب أن يكون النظام شاملا، أي أن يكون سهل الاستخدام ومتاحا لجميع المكلفين بالضريبة بغض النظر عن مستوى دخلهم أو تعليمهم أو مكان إقامتهم، هذا من ناحية الشمولية أما من ناحية البساطة لا

(1) Taiwo Oyedele,(2013):The making of a good e-tax system, working paper available from : <https://www.pwc.com/ng/en/assets/pdf/tax-alert-september-2013.pdf> : 05/06/2023, p02.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

ينبغي أن يطلب من المكلفين بالضريبة تقديم نفس معلوماتهم مرتين، إلا إذا كان ذلك ضروريا للتحقق من البيانات، كما لا ينبغي أن يطلب من المكلفين بالضريبة تقديم معلومات زائدة عن الحاجة لا تخدم أي غرض مفيد أي أن يكون النظام قادراً على تحديد المعلومات التي يحتاجها فقط وطلبها من المكلفين بالضريبة.

2-3 التوفر Availability :

من المهم للغاية أن يكون النظام متاحاً دائماً، لأن المكلفين بالضريبة بحاجة إلى التأكد، من أن النظام الإلكتروني متاح عندما يحتاجون إليه⁽¹⁾، ففي حالة ما إذا كان النظام غير متاح باستمرار، فقد يفقد المكلفين بالضريبة الثقة في النظام الإلكتروني ويصبحون يفضلون العملية اليدوية، حيث يعتبر هذا الأمر شديد الأهمية خصوصاً خلال مواعيد تقديم التصريحات الجبائية ودفع الضرائب، خاصة أن معظم المكلفين بالضريبة يميلون إلى دفع ضرائبهم في اللحظات الأخيرة، مما يؤدي إلى وضع النظام الإلكتروني وموظفي الإدارة الجبائية تحت ضغط كبير، لذلك يجب على السلطات الجبائية أن تلبى حركة مرور عالية على مستوى النظام الجبائي الإلكتروني.

2-4 إمكانية الوصول Accessibility :

سهولة الوصول إلى نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي هي قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على استخدام هذا النظام بشكل مستقل وفعال، وهذا يعني أن النظام يجب أن يكون مصمماً بحيث يمكن استخدامه عن بعد عن طريق الانترنت من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة أو الأشخاص العاديين⁽²⁾، كما يجب أن يكون النظام قادراً على جمع بيانات المكلفين بالضريبة بكفاءة، وتخزينها إلكترونياً واستردادها بسهولة، بحيث يمكن المكلفين بالضريبة المسجلين في النظام من حق الوصول والاطلاع على جميع المعاملات التي تتم نيابة عنهم أو لصالحهم عبر الإنترنت، بما في ذلك أي اقتطاع ضريبي يتم خصمه من دخلهم من قبل الأطراف المعنية وحتى يتمكن المكلفين من الوصول الشامل لمختلف المعلومات يتطلب ذلك أن يكون النظام ذا تطبيق عام ومتوافقاً مع الأنظمة الأخرى.

(1) Yaser hasan&all, (2014) : **The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance**, Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce, Vol 04 No 03, P09.

(2) Jonathan Lazar, (2002) : **integrating accessibility into the information systems curriculum**, working paper available from : <http://sid.usal.es/ids/F8/ART10675/Lazar.pdf>: 10/06/2023, P373.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

2-5 القدرة على تحمل التكاليف Affordability :

تكون تكلفة تثبيت أي نظام معلومات جديد باهظة الثمن في البداية، حيث يعتبر اقتناء أنظمة المعلومات استثمار ينتظر منه تحقيق فوائد دائمة، وهذا في حالة ما إذا تم صيانة النظام جيدا ومراجعته باستمرار وعدم التخلي عنه بعد التثبيت من قبل المؤسسة الموردة، ففي حالة ما إذا لم تتم صيانته وتحديثه بشكل صحيح، فقد يصبح سريعاً قديماً وغير قادر على مواكبة الاحتياجات المتغيرة للإدارة الجبائية، في هذه الحالة قد ينتهي الأمر بالنظام إلى أن يكون أكثر تكلفة مما لو لم يتم تثبيته على الإطلاق.

2-6 إشراك أصحاب المصلحة Stakeholder engagement :

يشير مصطلح "إشراك أصحاب المصلحة" إلى عملية مشاركة أصحاب المصلحة في التخطيط والتنفيذ والتقييم لمشروع أو نظام معين، ومن بين أهم أصحاب المصلحة على المستوى الجبائي "المكلفين بالضريبة" فمن المهم جدا الحصول على تعليقاتهم حول النظام الجبائي الالكتروني بشكل منتظم حيث يمكن استخدام هذه التعليقات لتحسين النظام وجعله أكثر كفاءة ونزاهة، هذا يعني أنه ينبغي منح المكلفين بالضريبة الفرصة للمساهمة في السياسات المالية الحكومية، مثل التصويت على معدلات الضرائب أو المشاركة في المشاورات العامة، يمكن أن يساعد هذا في التأكد من أن سياسات المالية الحكومية تتماشى مع احتياجات وأولويات المكلفين بالضريبة.

2-7 الاكتمال والواجهة البشرية المحدودة Completeness and limited human interface :

يشير مصطلح "اكتمال واجهة مستخدم محدودة" إلى قدرة نظام أو نموذج على معالجة جميع المدخلات المحتملة وتوفير جميع المخرجات المتوقعة، مع محدودية التفاعل مع المستخدم البشري، وهذا يعني أن النظام أو النموذج يجب أن يكون قادرا على العمل بشكل مستقل، دون الحاجة إلى أي تدخل بشري وبالتالي فإن النظام الجبائي الالكتروني يوفر أدوات وخدمات لمساعدة المكلفين بالضريبة في كل خطوة من خطوات عملية الامتثال الجبائي وهذا يشمل المساعدة في تحديد الالتزامات الجبائية، وجمع المعلومات الجبائية، وتقديم التصريحات الجبائية ودفع الضرائب عبر النظام، كما يجب أن يوفر النظام في بداية كل عام خاصية تمكين المكلفين بالضريبة الذين قدموا تصريحاتهم الجبائية ودفوا جميع ضرائبهم من الحصول على شهادة إعفاء ضريبي تلقائياً حيث تظهر هذه الشهادة أن الممول قد يفي بجميع التزاماته الجبائية وأنهم في وضع جيد مع السلطات الجبائية.

2-8 الدعم Support :

توفر نظم المعلومات خدمات تساعد المستخدمين على أداء مهامهم⁽¹⁾، وبالتالي فمن المهم أن يوفر النظام الجبائي الإلكتروني خدمات تدعم وتساعد المكلفين بالضريبة الذين قد يواجهون مشاكل في استخدام النظام وقد يتمثل هذا الدعم في توفير خاصيات تتيح رقم هاتف أو بريد إلكتروني أو خيار دردشة مباشر مع ممثل مدرب للحصول على مساعدة أو استشارة، من المهم أيضًا إتاحة وثائق مساعدة مفصلة بحيث تمكن المكلفين بالضريبة من حل مشكلاتهم بأنفسهم، كذلك توفير أدلة إرشادية مفصلة وبرامج مجانية قابلة للتحميل لمساعدة المكلفين بالضريبة لإكمال تصريحاتهم الجبائية.

2-9 التركيز على الامتثال Compliance focus :

أن يصدر النظام رقمًا تعريفياً ضريبياً فريداً (TIN) لكل مكلف بالضريبة، بحيث يجب استخدام هذا الرقم لتحديد هوية المكلف بالضريبة في جميع التفاعلات مع السلطات الجبائية، ولا ينبغي أن يكون لأي مكلف بالضريبة أكثر من رقم تعريف (TIN)، كما يجب أن يستخدم النظام لإنشاء ملف تعريف لكل مكلف بالضريبة وتوفير حاسبة ضريبية عبر الإنترنت موثوقة، والربط مع وكالات أخرى مثل دائرة الجمارك هيئة الشؤون التجارية، بحيث سيخلق دمج النظام الجبائي الإلكتروني مع أنظمة أخرى كالجمارك والهيئات ذات الصلة نظاماً واحداً موحداً متكاملًا لجمع وإدارة المعلومات الجبائية، مما سيجعل من السهل تحديد وتقييم المخاطر وتوجيه المراجعات وفقا لذلك.

2-10 الحماية والنسخ الاحتياطي Security and back-up plan :

يجب أن يتم تأمين النظام لضمان سرية المعلومات الجبائية وتقليل الاحتيال خاصة فيما يتعلق بالدفع عبر الإنترنت، هذا يعني أنه يجب أن يكون هناك خطة محددة جيدًا ومدروسة جيدًا للتعامل مع أي هجوم إلكتروني أو مادي على النظام، كما يجب أن تتضمن هذه الخطة إجراءات لتحديد ومعالجة التهديدات المحتملة وكذلك إجراءات لإعادة تشغيل النظام في حالة حدوث هجوم، هذا يعني أنه يجب استخدام بروتوكول آمن عند تبادل المعلومات عبر الإنترنت بين المكلفين بالضريبة وضباط الضرائب، يضمن البروتوكول الآمن أن المعلومات محمية من الوصول غير المخول أو التعديل.

⁽¹⁾ Boubker Sbihi,(2005): analyse et conception d'un systeme d'information avec la methode merise : cas d'une bibliotheque universitaire, working paper available from : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001545/document#:~:text=Les%20syst%C3%A8mes%20d'information%20sont,et%20contr%C3%B4ler%20des%20t%C3%A2ches%2C%20etc. : 20/06/2023, p50.

11-2 التحكم والمراقبة Controls and monitoring :

يجب جمع معلومات ذات صلة عن المستخدمين لتقييم الاستخدام ومعالجة التحديات التي تواجههم يجب أيضًا توفير آلية للتحقق من صحة البيانات كما هو الحال مع الأنظمة الذكية، وهذا يعني أنه من المهم أن يتم التحقق من صحة البيانات التي يتم إدخالها في النظام قبل أن يتم استخدامها، حيث يمكن أن يؤدي إدخال البيانات الغير الصحيحة إلى مشاكل في النظام، مثل تعطل النظام أو عرض نتائج غير دقيقة.

3- أهداف نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي:

يهدف نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي إلى تبسيط المعاملات الجبائية وجعلها أكثر ملاءمة للمكلفين بالضريبة وللسلطات الجبائية، مما يساهم ذلك في زيادة الامتثال الضريبي، تحسين الإيرادات الحكومية وتعزيز الوضع الاقتصادي للدولة الجبائي⁽¹⁾، وفيما يلي نذكر أهم أهداف نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي⁽²⁾:

- التخفيف من حجم المهام المنجزة من طرف الأعوان، عن طريق الرقمنة الكاملة لكافة الإجراءات الخاصة بمعالجة المعطيات المتعلقة بفرض الضرائب والتحصيل والرقابة والمنازعات؛
- إزالة الصفة المادية عن كافة العمليات الجبائية بدءا من استقبال المكلف بالضريبة وتأسيس الوعاء والتحصيل وكذا تسيير الملف الجبائي، وهذا عن طريق تأليه هذه العمليات؛
- التبادل السريع للمعلومات الخاصة بالبيانات ما بين المصالح ومع المصالح الأخرى المؤسساتية عن طريق تطوير الواجهات المتعددة؛
- تقديم الجداول البيانية في الوقت المناسب مما يساعد على تقييم فعالية المصالح من مختلف الأوجه ومتابعة مستوى التحصيل وفقا لنوع الضرائب وتبعا لكل قطاع نشاطي؛
- تقديم معطيات مختصرة ذات مصداقية بهدف إنجاز دراسات استشرافية والتحليل واتخاذ القرار؛
- مركزة قاعدة المعطيات بالنسبة لمختلف فئات المكلفين بالضريبة تسمح بالولوج الآلي للمحققين في المحاسبة عند قيامهم بالمهام الموكلة إليهم؛

⁽¹⁾ Guillermo Jimenez, (2013) : **Information Technology for Tax Administration**, working paper available from : <file:///C:/Users/DIAKITE%20LASSINA/Desktop/e%20tax%20system/PNAEA485.pdf> :01/07/2023, p12.

⁽²⁾ <https://mfdgi.gov.dz/> : 15/07/2023.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- برمجة عمليات التدقيق على أساس المعايير المؤسسة والمحددة بموضوعية بناء على قاعدة المعايير المنسجمة؛
- التحكم الأفضل في الموارد الجبائية؛
- محاربة الاقتصاد الموازي وغير القانوني؛
- مكافحة كل مظاهر الغش مهما كان نوعها؛
- التقليل في معالجة الشكاوى النزاعية للمكلفين بالضريبة؛
- التقليل في الكلفة الناتجة عن طلب المطبوعات؛
- تبسيط عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي عن طريق شهادات الولوج المراقبة؛
- إدراج إجراءات الدفع عن بعد.

4- فوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي:

- يقدم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي للإدارة الجبائية العديد من الفوائد أهمها⁽¹⁾ :
- تقديم نظرة شاملة حول وضعية المكلف بالضريبة، عن طريق البناء المفصل للحسابات، حيث تساعد النظرة الشاملة الإدارة الجبائية من تقييم الامتثال الضريبي للمكلف بالضريبة، كما تساعد المعلومات الدقيقة في تحديد المكلفين المعرضين لخطر التهرب الضريبي؛
 - تعزيز الوعي الضريبي عن طريق خدمة التحصيل عبر الإنترنت؛
 - تقليل الديون غير المسددة، وتحسين معدلات الاسترداد، وتخفيض عدم الامتثال الضريبي، مما يساهم في تحسين فعالية الإدارة الجبائية وضمان دفع المكلفين بالضريبة حصتهم العادلة من الضرائب؛
 - إطار منطقي ورؤي ومميز للبيانات يتيح دراسة انتقائية بناءً على المتطلبات الفردية المعلنة، وهذا يعني أن المستخدمين يمكنهم الوصول إلى البيانات التي يحتاجونها، متى يحتاجون إليها، وبالتنسيق الذي يحتاجون إليه؛
 - تقليل وقت الاستجابة للاستفسارات، حيث يمكن للمكلفين ببساطة الحصول على معلومات سريعة عن حساباتهم، بما في ذلك الأرصدة المفتوحة، والمبالغ المستردة والمواعيد النهائية والتزامات الإيداع، حيث تساعد هذه الخطوة في تحسين تجربة المكلفين وضمان حصولهم على المعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسب؛

⁽¹⁾ le système d'information "jibayatic". (n°85/2017). lettre de la direction générale des impôts.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- تحسين معدلات الاستجابة للاتصالات مع مركز الاتصال حيث يمكن تحويل الطلبات ودراستها بشكل أسرع؛
- تحسين الكفاءة عن طريق المعالجة الجماعية للتصريحات الجبائية؛
- الكشف السريع عن المكلفين المتعثرين وغير المعلنين، مما يساعد السلطات الجبائية على الكشف المبكر عن المكلفين الغير ملتزمين واتخاذ التدابير اللازمة بشكل أسرع، مما قد يساعد في تقليل حجم التهرب الضريبي؛
- استخدام أكثر فعالية للموارد في التفتيش والتحقيقات، والجدول الموالي يوضح فوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي:

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الجدول رقم (3-1): فوائد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي

الفوائد	مكاسب محددة لتعبئة الموارد المحلية
إمكانات أكبر لتعبئة الإيرادات	- هذا يعني أن الإيرادات الجبائية الإضافية التي يتم توليدها من خلال نظام ال ERP ، تتجاوز بشكل كبير تكلفة النظام، وذلك لأن نظامًا جبائيًا جديدًا يمكن أن يكون أكثر كفاءة وفعالية في تحصيل الضرائب، مما قد يؤدي إلى زيادة كبيرة في الإيرادات الجبائية. - توفير الدعم المستدام للأنظمة الإدارية ونمو الإيرادات.
الكفاءة	زيادة الكفاءة في جميع الوظائف، بما في ذلك تلك التي لها علاقة مباشرة بزيادة تعبئة الإيرادات المحلية: - تحسين إدارة المخاطر لاختيار قضايا التدقيق بشكل أفضل. - قدرة أفضل على اكتشاف المبالغ المستردة من الضرائب الاحتمالية. - قدرة الإدارة الجبائية على رؤية المكلف بطريقة متكاملة عبر جميع أنواع الضرائب. - تخفيض تكاليف امتثال المكلفين بالضريبة وتكاليف الإدارة الجبائية.
الشفافية	- من خلال تحديد هوية المستخدمين بشكل فريد وربط سجل تدقيق المعاملات بكل مستخدم يمكن محاسبة المستخدمين على معاملاتهم أو قيامهم بأي نشاط مشبوه أو احتيالي. - أنظمة الرقابة الداخلية تحتوي على تنبيهات عند اكتشاف سلوك غير عادي من قبل المكلف بالضريبة.
الحوكمة	- تحسين تقارير معلومات الإدارة يساعد على صنع القرار الإداري.

Source : David Tansey, (2019), Tax Administration Information Systems, working paper available from : <file:///C:/Users/DIAKITE%20LASSINA/Desktop/e%20tax%20system/governance-brief-036-tax-administration-information-systems.pdf> : 20/07/2023, p02.

5- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ونظم المعلومات الالكترونية المعتمدة على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر (جبايتك) و(مساهمتك):

سعت الدولة الجزائرية لتبني الرقمنة وتحديث الإدارات العمومية من خلال مختلف البرامج والأنظمة التقنية التي تسهل المعاملات بين القطاعات المختلفة، وتجسد ذلك في الإدارة الجبائية من خلال إدخال المعاملات الالكترونية حيز التنفيذ وذلك من خلال نظام جبايتك ومساهمتك.

5-1 نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي (جبايتك Jibaya'tic):

يعتبر تطبيق نظام جبايتك المبرمج في الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب أحدث نظام تم اعتماده من طرف المديرية العامة للضرائب⁽¹⁾، فحسب بلاغ وزارة المالية ممثلة بالمديرية العامة للضرائب سنة 2013 على مستوى موقعها الالكتروني " تنهي وزارة المالية إلى علم المكلفين بالضريبة أنه من الآن فصاعدا يسمى النظام المعلوماتي للمديرية العامة للضرائب الجاري إنجازه جبايتك " Jibaya'tic"⁽²⁾.

إن مصطلح Jibaya'tic هو لفظ كلمة "جباية" باللغة العربية و "TIC" الموافقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهو نظام معلومات جبائي من نوع (ERP-SAP) يسمح للمكلفين بالضريبة بالتصريح والدفع عن بعد، وهو مخصص للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات أو مراكز الضرائب والمراكز الجوية للضرائب⁽³⁾، كما يقوم هذا النظام على 07 مجموعات أساسية وهي مرتبة على النحو التالي⁽⁴⁾:

- المجموعة 01: استقبال المكلف بالضريبة؛

- المجموعة 02: تسيير الملف الجبائي للمكلف بالضريبة؛

- المجموعة 03: الوعاء و التصفية؛

- المجموعة 04: التحصيل وقبض الضريبة؛

- المجموعة 05: الرقابة الجبائية؛

- المجموعة 06: المنازعات؛

(1) فهمية بلول، (2022) : الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل الأداء الضريبي (جبايتك ومساهمتك نموذجا)، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، (المجلد 17) (العدد02)، ص404.

(2) قوادي محمد، (2022) : رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، (المجلد 06) (العدد 2)، ص241.

(3) <https://www.mfdgi.gov>: 28/07/2023.

(4) <https://www.mfdgi.gov>: 29/07/2023.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- المجموعة 07 : الإشراف.

ولقد مر نشر نظام "جبائتك" على أربعة مراحل أساسية والتي يمكن توضيحها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2-3): النشر التدريجي لنظام Jibaya'tic



Source : Ministre des Finances, Direction Générale des Impôts, Lettre N°85/2017.

5-1-1 فوائد نظام جبائتك:

- يعتبر نظام جبائتك أكثر من مجرد نظام إلكتروني يقدم خدمات تقديم التصريحات الجبائية والدفع الضريبي عن بعد، فهو يقدم أيضًا مجموعة متنوعة من المزايا للمكلف المنتسب إليه والمتمثلة في:
- مجاني وسهل الوصول مع واجهة مستخدم قابلة للفهم بسهولة؛
- متاح ومتوفر بالكامل؛
- يوفر المساعدة الودية أثناء إدخال البيانات، وفقًا للقوانين الجبائية الحالية، مما يساعد على تجنب الأخطاء الحسابية والمطبعة الشائعة في الإجراءات الورقية؛
- يمكن المكلف من الوصول إلى جميع تبادلاته ومعلوماته في مساحته الخاصة؛
- يساعد على تتبع وإدارة التبادلات مع الإدارة الجبائية بشكل أفضل، من خلال متابعة دقيقة للإعلانات المرسلّة؛
- يوفر لوحة القيادة حول العمليات المنجزة⁽¹⁾، والشكل الموالي يوضح واجهة نظام جبائتك Jibaya'tic :

⁽¹⁾ <https://www.mfdgi.gov> : 01/08/2023.

الشكل رقم (3-3): واجهة نظام جبايتك Jibaya'tic



Source : <https://www.mfdgi.gov.dz/>:22/07/2023.

5-1-2 جوانب مشروع (جبايتك):

- **الجوانب التقنية:** يحرز الفريق التقني لمشروع (النظام المعلوماتي جبايتك) تقدما، وقد أخذ على عاتقه الجوانب ذات الصلة بتنفيذ البيانات:
- تنصيب الأنظمة: يتشكل نظام المظهر من عدة بيانات وكل بيئة ناتجة عن عدة أنظمة تتوافق مع مختلف المكونات التطبيقية؛
- البيانات التي وضعتها الفرق التقنية للشركة الاسبانية (إندرا) والفرق التابعة للمديرية؛
- نشر تطبيق الحماية من الفيروسات كاسبارسكي (kaspersky Endpoint Security v 10)؛
- وضع نظام تسيير ومراقبة المجال ونظام تسيير ميكروسوفت (Microsoft Wsus Update)؛
- صياغة قاعدة البيانات ودعم فريق المشروع؛
- إعداد الجزء التقني من دفتر الشروط المتعلق بتحديث قاعدة بيانات التطوير لإنقاذ البيانات المتواجدة التي لم تعد تستجيب للضبط؛
- مسك وبرمجة اثنان وثلاثون (32) ورشة مع المصممين لتجهيزات المستقبل (مركز حساب المديرية العامة للضرائب)؛
- التدقيق في تنصيبات الشبكات وعتاد الإعلام الآلي.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- الجوانب العملية: تمحورت الإجراءات الحديثة في المجال العملي حول الأخذ بعين الاعتبار لجميع الوظائف والضرائب لانطلاق وسير مركز الضرائب بما أن الأمر يتعلق بالشروع في انطلاق موقع نموذجي لصف مركز الضرائب، تم معالجة جميع الوظائف والضرائب المصادق عليها من طرف المديرية العامة للضرائب:
- مخطط المحاسبة NCT ؛
- توزيع الرسم على النشاط المهني لكل بلدية في مرحلة التعديل؛
- تحصيل بمختلف الكيفيات (صك، دفع، حساب، نقد).

5-2 نظام المعلومات (مساهمتك):

نظام مساهمتك الجديد للإدارة الجبائية الجزائرية مخصص لتقديم خدمات الإجراءات عن بعد، يقوم هذا النظام بتقديم خدمات التصريح وتسديد الضرائب والرسوم عن بعد، وهو مطور في بيئة تضمن بساطة وسهولة الاستخدام، خدمات النظام موجهة للمكلفين بالضريبة التابعين للمديريات الولائية للضرائب⁽¹⁾ ، والشكل التالي يوضح واجهة نظام moussahamatic :

الشكل رقم (3-4): واجهة نظام moussahamatic



Source : <https://www.mfdgi.gov.dz/moussahamatic/> :01/08/2023.

⁽¹⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz/moussahamatic/> : 01/08/2023 .

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

5-2-1 مزايا نظام مساهمتك:

يحقق هذا النظام عدة مزايا باعتباره فضاء رقمي إلكتروني يساهم بشكل كبير في تخفيف الإجراءات على المكلف بالضريبة، فهو يوفر السهولة في الولوج إلى النظام ودون نفقات، كما يوفر الوقت وعناء التنقل إلى المصلحة المختصة لدفع الضرائب، بالإضافة إلى أنه يمكن من الولوج إلى البيانات الخاصة بالمكلف بكل سهولة من خلال الفضاء الرقمي، كما يقدم هذا النظام عدة خدمات لاسيما إمكانية إنشاء وتعديل التصريح الجبائي، إمكانية طلب التوطين البنكي، السماح للمثل القانوني للمكلف بالولوج إلى النظام والقيام بالعمليات الجبائية، إمكانية الدفع الإلكتروني للدين الجبائي⁽¹⁾.

من خلال ما تم التطرق إليه آنفا يمكن القول أن "نظام جبائتك" هو نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تم اقتناؤه من قبل مؤسسة إسبانية (إندرا سيسستماس Indra-sistemas)، تطبيقاته متاحة للمكلفين بالضريبة التابعين لمديريات كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب، بينما نظام "مساهمتك" هو نظام معلومات تم إنشاؤه من قبل مجموعة من الجزائريين المهندسين في مجال الاعلام الآلي يتوفر على تطبيقين فقط (التصريح عن بعد) و (الدفع عن بعد)، لا يتوفر على نفس خدمات وخصائص نظام جبائتك ولا يندرج ضمن نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP، تطبيقاته متاحة على مستوى قبضات الضرائب التابعة للمديريات الولائية للضرائب التي لا تتوفر على مراكز الضرائب ولا على المراكز الجوارية للضرائب ".

(1) فهمية بلول، مرجع سبق ذكره، ص406.

المبحث الثاني: تطبيق التصريح الجبائي الإلكتروني

يوفر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي مجموعة متعددة من التطبيقات والخدمات الإلكترونية التي تساهم في تسهيل تفاعل المكلفين بالضريبة مع الحكومة، والامتثال لقوانين الضرائب والمساعدة في الحد من التهرب والغش الضريبيين، وفيما يلي سيتم التطرق إلى أهم تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي والتي من أهمها تطبيق التصريح الجبائي الإلكتروني:

1- تعريف التصريح الجبائي الإلكتروني:

يعتبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP أول تجربة جزائية تسمح بالتصريحات الجبائية عن بعد وهذا في ظل عصرنة الإدارة الجبائية واستخدام الأدوات التكنولوجية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة وتبسيط عملية تقديم التصريحات الجبائية دون الارتباط بالإدارة التقليدية⁽¹⁾.

يعرف التصريح الجبائي الإلكتروني بأنه "تطبيق يسمح للمكلف بالضريبة بالتصريح عن الضرائب الخاضع لها بما فيها الملفات أو البيانات باستعمال أدوات تكنولوجية⁽²⁾، لتحويلها إلى الإدارة الجبائية بأسلوب حديث باستعمال الانترنت⁽³⁾"، كما يعرف بأنه "تطبيق تضعه الإدارة الجبائية تحت تصرف مكلفيها بحيث يقوم هذا الأخير بتحميل الملفات الخاصة به واستعراضها وتعبئتها، بحيث يقوم المكلف بتتبع ملفه بالقبول أو الرفض من قبل الإدارة الجبائية سواء من خلال شاشة التنبيهات أو بحساب المكلف أو بالبريد الإلكتروني⁽⁴⁾".

انطلاقاً مما سبق يمكن القول أن التصريح الجبائي الإلكتروني هو عبارة عن "تطبيق يسمح بتقديم التصريحات الجبائية إلكترونياً، حيث يسمح هذا التطبيق للمكلفين بملء تصريحاتهم الجبائية دون الحاجة إلى الذهاب شخصياً إلى مكاتب الإدارة الجبائية، هدفه تبسيط العمليات الجبائية وتسهيلها وتقليل الأخطاء التي

(1) سهام عباد، صلاح الدين سولم، (2022) : التصريح الضريبي الإلكتروني كتقنية مستحدثة لتفعيل نظام الرقابة الجبائية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، (المجلد 05) (العدد 01)، ص 2145.

(2) فلة محتال، أحمد بساس، (2020) : أثر تطبيق نظام التصريح الإلكتروني في الرقابة الجبائية الشكلية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، (المجلد 11) (العدد 02)، ص 60.

(3) Anna A & all, (2009) : Adoption of tax e-filing: A conceptual paper, Journal of Business Management, Vol 04 No 05, P 599.

(4) قناص علي، زين يونس، (2021) : مرجع سبق ذكره، ص 220.

تحدث عند ملء التصريحات الجبائية، وغالبا ما يكون التصريح الجبائي الالكتروني أسرع وأسهل من التصريح الجبائي التقليدي".

2- خصائص التصريح الجبائي الالكتروني:

يعرف التصريح الجبائي الالكتروني من حيث مضمونه ووصفه القانوني، على أنه تصرف قانوني يصرح بموجبه المكلف بالضريبة الكترونيا بمجمل المداخل التي حققها خلال فترة زمنية معينة ويصادق إلكترونيا على صحة تلك المعلومات التي تم تقديمها⁽¹⁾، وانطلاقا مما سبق يمكننا التطرق إلى أهم الخصائص التي يتميز بها التصريح الجبائي الالكتروني⁽²⁾:

2-1 التصريح الجبائي الالكتروني تصرف صادر عن المكلف به قانونا:

غالبا ما يخاطب القانون المكلف بالضريبة بدفع الضريبة مباشرة ويلزمه هو أو ممثله القانوني بالقيام بتقديم تصريحاته الجبائية إلكترونيا إلى الإدارة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، وعموما في الجزائر يلزم المشرع كخطوة أولى المكلفين الخاضعين لمديرية كبريات المؤسسات، تقديم تصريحاتهم الكترونيا ويتعلق الأمر بالمؤسسات الكبرى الوطنية والأجنبية.

2-2 مصدر التصريح بالتصريح الجبائي الالكتروني هو القانون:

إن الالتزام بدفع الضريبة يخضع لمبدأ شرعية الضريبة من حيث نسبتها وإجراءاتها، وهو مبدأ دستوري مفاده هو أنه لا يجوز أن تحدث أي ضريبة أو رسم إلا بمقتضى القانون، ويقتضي هذا المبدأ بأن كل الاجراءات المتعلقة بفرض الضريبة يجب أن تكون بنص القانون ومنها التصريح الجبائي الالكتروني وبالتالي فالقانون هو من يحدد محتوى التصريح وإجراءاته وشكله والآجال القانونية لتقديمه، إلى غيره من الجوانب المتعلقة بالشروط الشكلية والموضوعية للتصريح الجبائي، ولقد ألزم المشرع الجزائري المكلفين الخاضعين لمديرية المؤسسات الكبرى بموجب المادة 58 من قانون المالية لسنة 2018 باكتتاب التزامات التصريح والدفع الكترونيا في الآجال والشروط التي يحددها التشريع المعمول به⁽³⁾.

(1) فلة محتال، أحمد بسباس، مرجع سبق ذكره، ص 61.

(2) عيسى قساسة، (2023) : التصريح الجبائي الالكتروني وأهميته في إجراءات فرض الضريبة، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، (المجلد 08) (العدد 02)، ص 627.

(3) المادة 58 من القانون 11/17 المؤرخ في 2017/12/27 المتضمن قانون المالية لسنة 2018، (الجريدة الرسمية العدد 76 المؤرخة في 2017/12/28).

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

2-3 التصريح الجبائي الإلكتروني يكون عبر نظام إلكتروني تعدده الإدارة الجبائية:

في ظل النظام الجبائي التصريحي تعتمد الإدارة الجبائية على التصريح الذي يقدمه المكلف بالضريبة لتأسيس وحساب الضريبة وتحصيلها، وبالتالي فهي تعتمد على التصريحات التي أودعها المكلف في النظام الإلكتروني وتعتبر بمثابة تصريحات صحيحة وتنتج أثارها القانونية إلى غاية إثبات عكسها بالطرق القانونية المنصوص عليها في التشريع الجبائي الساري المفعول، ولا يمكن للإدارة اللجوء مباشرة إلى وسائل أخرى للإثبات مداخل المكلف بالضريبة كالقرائن مثلاً، إلا بعد إثبات بأن ما جاء في التصريح لا يعكس حقيقة المداخل المصرح بها وبالتالي يقع عليها ذلك في حالة المنازعة التي قد تثور بين الطرفين (الإدارة والمكلف).

2-4 التصريح الجبائي الإلكتروني وسيلة لتبسيط إجراءات فرض الضريبة:

في التشريعات الجبائية الحديثة والتي بلغت مستوى عالي من الثقة بين المكلف والإدارة الجبائية، والعمل من أجل الوصول إلى صفر ورقة في التسيير الإداري من جهة، وتبسيط إجراءات فرض الضريبة من جهة أخرى يعتبر التصريح الجبائي الإلكتروني وسيلة تعاون بين الطرفين لتحقيق هذه الأهداف بالإضافة إلى تأسيس الضريبة وفرضها دون تكلف المتعاملين مع الإدارة الجبائية عناء التنقل، ربها للوقت والجهد في ظل مناخ للأعمال الذي يعتمد مبدئي السرعة والائتمان، أو لتفادي الاتصال المباشر حالة وجود طارئ صحي مثلاً فرضته جائحة كورونا، حيث يلتزم المكلف المتحضر جبائياً بموجب التصريح الإلكتروني إعلام الإدارة بحقيقة مداخله لأجل اقتطاع حق الخزينة العمومية بهدف تغطية الأعباء والتكاليف العامة.

2-5 التصريح الجبائي الإلكتروني يصادق عليه إلكترونيًا مقابل وصل إلكتروني:

بمجرد إتمام حجز وصب المعطيات المطلوبة والمتعلقة بمداخل المكلف بالضريبة يتم التوقيع والمصادقة الإلكترونية على التصريح الجبائي⁽¹⁾، وفق ما تقضيه الأحكام القانونية المتعلقة بالتصديق والتوقيع الإلكترونيين لاسيما أحكام القانون المدني والقانون 04/15 وأحكام المرسوم التنفيذي رقم 162/07⁽²⁾.

(1) Australian Taxation Office, (2012): **Signature requirements for approved electronic tax file number declaration**, working paper available from : working paper available from https://softwaredevelopers.ato.gov.au/sites/default/files/resource-attachments/NAT73963-03-2012_Electronic_signature_guidelines_0.pdf :05/08/2023, p02.

(2) المرسوم التنفيذي رقم 162/07 المؤرخ في 2007/05/30 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 123/01 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية والكهربائية وعلى مختلف المواصلات السلكية واللاسلكية، (ج ر العدد 37 مؤرخة في 2007/06/07).

3- الأهمية العملية والقانونية للتصريح الجبائي الالكتروني:

هناك العديد من المزايا التي يكتسبها التصريح الجبائي الالكتروني سواء تتعلق بالجانب العملي أو الجانب القانوني لإجراءات فرض الضريبة.

3-1 من حيث أعباء التسيير الإداري للضريبة:

يكرس التصريح الجبائي الالكتروني أهداف إصلاح الإدارة الجبائية وتحديثها في الجزائر، وذلك بتقليل أعباء التسيير الإداري⁽¹⁾، أهمها⁽²⁾ :

- تحقيق هدف الاستغناء عن المطبوعات الورقية للتصريحات الجبائية ومحو البيروقراطية⁽³⁾ ، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وذلك من خلال تخفيض المئات من المطبوعات الورقية الخاصة بمختلف أنواع التصريحات التي يقدمه المكلف بالضريبة سنويا، والمتعلقة بمختلف الضرائب والرسوم وهي مطبوعات تقدمها الإدارة الجبائية إلى المكلف بدون مقابل ويقع على عاتقها طبعها وإتاحتها على مستوى المصالح، مما يحمل الدولة ميزانية ذات قيمة معتبرة، كما يقع على عاتق الإدارة الجبائية كذلك حفظ وأرشفة كل التصريحات الجبائية والوثائق الثبوتية المرفقة بها التي يقدمها المكلف خلال إتمام إجراءات التصريح في شكل ملف ورقي، فهي تكلف أموال لحفظها وتستهلك فضاءات ومساحات في الأرشفة من أجل تخزينها؛
- التصريحات الجبائية الإلكترونية توفر الوقت، الجهد وعناء تنقل المكلف وسط زحام المرور في المناطق لغرض تقديم التصريحات الجبائية⁽⁴⁾، وتسمح بتقادي رسوم وتعريفات الإرسال التي يدفعها أحيانا إلى مصالح البريد حالة إرساله لمختلف الوثائق المطلوبة منه في إطار القيام بالتزاماته التصريحية، كما أن التصريح الجبائي الالكتروني أصبح يتماشى مع مظاهر تطور عالم التجارة والتسوق الالكتروني؛
- التصريحات الجبائية الإلكترونية تساهم في إحصاء المكلفين بالضريبة بأقل التكاليف، والتقليل من حملات الإحصاء الدورية والخرجات التي يقوم بها أعوان الإدارة الجبائية، وتحقيق أهداف النظام الجبائي التصريحي المتمثلة في حصر المجتمع الجبائي.

⁽¹⁾ Chris Jordan& all,(2020) : **The Digital Transformation of Tax Administration**, working paper available from : working paper available from : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/tax-administration-3-0-the-digital-transformation-of-tax-administration.pdf>:07/08/2023, P43.

⁽²⁾ عيسى قسامية، مرجع سبق ذكره، ص 629.

⁽³⁾ فلة محتال، أحمد بساس، مرجع سبق ذكره، ص 61.

⁽⁴⁾ قناص علي، زين يونس ، مرجع سبق ذكره، ص 222.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

3-2 من حيث إجراءات فرض الضريبة:

- يكرس التصريح الجبائي الإلكتروني أهداف عصنة الإدارة الجبائية وأتمته إجراءات فرض الضريبة لاسيما:
- تسهيل إجراءات التصريح الجبائي والتشغيل الآلي لاستقبال المكلف بالضريبة والاجابة على تساؤلاته إلى تسديد الضريبة بطريقة إلكترونية⁽¹⁾، وذلك من خلال تشكيل الملف الجبائي الإلكتروني للمكلف مما يسهل على الإدارة من تحديد المعطيات المتعلقة بأسس الضريبة، حسابها وتحصيلها ورقابتها؛
 - المساهمة في جمع المعلومات والمعطيات الجبائية الخاصة بدخل الأفراد وأنشطتهم ومركزتها في قاعدة بيانات من دون أخطاء أو تكرار، وذلك بأسلوب سريع وفعال لتشكيل أسس فرض الضريبة والقابلة للاستغلال في ملفات جبائية أخرى بكل سهولة وربحا للوقت في البحث عن المعلومة الجبائية وهو ما يساهم في تعزيز أسس ومقومات النظام الجبائي التصريحي؛
 - يحتوي على برنامج إلكتروني لحساب معدلات الضرائب والرسوم فهو يخفض من خلال ذلك الأخطاء في حساب المعدلات والحقوق⁽²⁾؛
 - النظام الجبائي الإلكتروني هو نظام يتوافق مع التسيير المحاسبي الحديث باستخدام أجهزة الحاسوب حيث أن أغلب المكلفين والمحاسبين يركزون في تسيير مكاتبهم على أنظمة معلومات باستخدام الحاسوب وتطبيقاته الحديثة، كما أنه يتناسب مع أنظمة الرقابة الجبائية الحديثة التي تعتمد تطبيقات الإعلام الآلي في ممارسة الرقابة الشكلية على المحاسبة التي يقدمها المكلفين بالضريبة وفي هذا الصدد المشرع يلزم المكلف بالضريبة المحقق في محاسبته الممسوكة بواسطة أنظمة الإعلام الآلي، بوضع تحت تصرف المحققين بعد طلبهم رسميا لبطاقة قاعدة بيانات كتاباتهم المحاسبية؛
 - التصريح الجبائي الإلكتروني يساعد للمكلف على القيام بالتزاماته التصريحية 24/24 سا وفي كامل أيام الأسبوع ودون التقيد بأوقات الاستقبال على مستوى المصالح الجبائية، كما يسمح له ذلك بالاطلاع آليا على ملفه الجبائي في أي وقت وطلب الشهادات ووضعياته الجبائية، وأوقات التسديد والوفاء بديونه الجبائية تجنبنا لوقوعه تحت طائلة عقوبات التأخير.

(1) فلة محتال، أحمد بساس، مرجع سبق ذكره، ص61.

(2) بودالي محمد، بوشنب موسى، (2016) : رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، (المجلد 05) (العدد 02)، ص271.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

3-3 من حيث قيمته القانونية:

متى توافرت الشروط الشكلية والموضوعية للتصريح الجبائي الإلكتروني التي فرضها المشرع فهي تنتج آثارها القانونية، وترتكز عليها الإدارة في تأسيس الضريبة، كمانه من الناحية القانونية يكرس التصريح الجبائي الإلكتروني عدة مبادئ قانونية جبائية، سواء من حيث مبادئ وقواعد فرض الضريبة أو من حيث الآثار القانونية التي يربتها التصريح الجبائي وأهمها:

- قاعدة الاقتصاد في نفقات فرض الضريبة، حيث يستوجب على الإدارة الجبائية فرض وتحصيل الضريبة بأبسط وأسهل الطرق التي لا تكلفها مبالغ مالية كبيرة، والمقصود أن هناك تفضيل الضريبة الأقل نفقة وتكلفة عن الضريبة الأكثر تكلفة، وهذا بالاستغناء وتجنب الضرائب التي تتطلب تكاليف متزايدة عن قيمتها في فرضها وتحصيلها، ويعتبر التصريح والدفع الإلكترونيين أدوات قانونية تكرس قاعدة الاقتصاد في نفقات الضريبة؛
- يعتبر التصريح الجبائي الإلكتروني وما يحتويه من معطيات أداة إثبات قانونية يستخدمها المكلف بالضريبة اتجاه الغير بخصوص وضعيته الجبائية ومركزه القانوني اتجاه الخزينة العمومية؛
- يسهل إثبات الاستلام القانوني والحقيقي للتصريحات الجبائية الإلكترونية بأسلوب آلي من خلال التصديق والإمضاء الإلكترونيين، تجنباً للمنازعات التي تحدث بين المكلف والإدارة فيما يتعلق بإيداع التصريحات والتي ينتج عنها غالباً عقوبات التأخير أو عدم الإيداع وينجر على ذلك التقدير والتقييم التلقائي للضريبة؛
- التصريح الجبائي الإلكتروني يساعد في الحد من التهرب والغش الضريبيين⁽¹⁾، وذلك عن طريق دقة وجودة المعلومات الجبائية التي يقدمها المكلف، والتي من خلالها تتمكن الإدارة الجبائية من الكشف عن صحتها بكل سهولة من خلال مقارنة ومطابقة المعلومات الجبائية التي يقدمها جميع المكلفين من خلال تطبيقات وبرامج الكترونية وهذا ما يسمح لها بتقادي الرقابة الشكلية للتصريحات الجبائية، وضياح البعض منها بسبب عددها الهائل بالإضافة إلى تأشيرها بطريقة آلية وحفظها؛
- يسمح كذلك بضمان شفافية أكبر ومكافحة أمثل للرشوة والفساد وتخفيف العبء على أعوان الرقابة الجبائية كما يضفي التصريح الجبائي الإلكتروني السرية الخصوصية على معلومات المكلفين بالضريبة.

⁽¹⁾ World bank group, (2012) : **The Benefits of Electronic Tax Administration in Developing Economies: A Korean Case Study and Discussion of Key Challenges**, working paper available from : <https://documents1.worldbank.org/curated/en/246061561388336942/pdf/The-Benefits-of-Electronic-Tax-Administration-in-Developing-Economies-A-Korean-Case-Study-and-Discussion-of-Key-Challenges.pdf> : 09/08/2023, P03.

4- الاطار القانوني للتصريح الجبائي الالكتروني وإجراءاته:

يعتبر الإطار التشريعي أساس تبني أي نظام أو برنامج مهما كان مجاله، فلا يمكن الحديث عن خدمة عمومية الكترونية إلا بوجود إطار قانوني يكرس رغبة الدولة في تبني أي سياسية، وعليه سيتم التطرق في هذا العنصر إلى إبراز الإطار القانوني لتطبيق التصريح الجبائي الالكتروني وإجراءاته في التشريع الجبائي الجزائري.

4-1 الاطار القانوني للتصريح الجبائي الالكتروني:

يقصد بالاطار القانوني للتصريح الجبائي الالكتروني هو مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية التي تنظم إجراءات تقديم التصريحات الجبائية إلكترونيا، ويهدف هذا الإطار إلى تحديد الجهات المسؤولة عن تطبيق النظام، والأشخاص المكلفين بتقديم التصريحات الجبائية إلكترونيا، وشروط وإجراءات تقديم التصريحات الجبائية إلكترونيا، والعقوبات المقررة في حالة مخالفة أحكام النظام، وفيما يلي سيتم التطرق إلى النصوص القانونية التي تضبط الإطار القانوني للتصريح الجبائي الالكتروني واليات إثباته حسب ترتيبها الزمني كما يلي (1) :

- الأمر رقم 02/08 يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2008: اعتمد المشرع الجزائري لأول مرة هذه الآلية بموجب المادة 23 منه، حيث أنها تلزم الأشخاص المعنويين والمؤسسات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات والمنصوص عليها في المادة 160 من قانون الإجراءات الجبائية باكتتاب تصريحاتهم الجبائية وتسديد الضرائب المدينين بها عبر الطريق الالكتروني، كما أنه نص على أن التصريح (G 50) وتسديد الرسم على القيمة المضافة والرسم على النشاط المهني يتم عبر الطريق الالكتروني وفق الآجال والشروط التي يتم تحديدها عن طريق التنظيم لاحقا⁽²⁾.

- المادة 67 من القانون رقم 14/16 المتضمن قانون المالية لسنة 2017: تتضمن هذه المادة استبدال عبارة "تقدم الإدارة الجبائية استمارة التصريح" بعبارة "تقدم الإدارة الجبائية استمارة التصريح الممكن تسليمها إلكترونيا" في المواد ذات الصلة في مختلف القوانين الجبائية⁽³⁾.

(1) عيسى قساسة، مرجع سبق ذكره، ص 632.

(2) الجريدة الرسمية الصادرة في 27 جويلية 2008 (العدد 42)، الجزائر، ص 08.

(3) الجريدة الرسمية الصادرة في 29 ديسمبر 2016 (العدد 77)، الجزائر، ص 31.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- المادة 58 من القانون رقم 11/17 المتضمن قانون المالية لسنة 2018: يتم اكتتاب التزامات التصريح والدفع إلكترونيا في الآجال والشروط التي يحددها التشريع الجبائي المعمول به بالنسبة للمؤسسات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات⁽¹⁾.
- المادة 44 من القانون رقم 10/05 المعدل والمتمم لأحكام القانون المدني: وهو الإطار القانوني للحق في إثبات التصريح الإلكتروني، والتي تعتبر أن الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالإثبات بالكتابة على الورق، بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها⁽²⁾.
- القانون رقم 04/15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين : وهو الذي يحدد قواعد وإجراءات التصديق الإلكتروني، والتي تتعلق ببيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني واليات التحقق منه، بالإضافة إلى التشفير الخاص والتشفير العمومي، كما ينص كذلك على سلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.
- المرسوم التنفيذي رقم 162/07: والذي يحدد الأسس القانونية للتوقيع الإلكتروني المؤمن وهو التوقيع الذي يكون خاصا بالموقع، ويتم إنشاؤه بوسائل يمكن أن يحتفظ بها الموقع تحت مراقبته بينما الشهادة الإلكترونية فهي تثبت الصلة بين معطيات فحص التوقيع الإلكتروني والموقع.

4-2 إجراءات التصريح الجبائي الإلكتروني:

يقصد بإجراءات التصريح الجبائي الإلكتروني مجموعة الخطوات التي يجب على المكلفين بالضريبة اتباعها لتقديم التصريحات الجبائية إلكترونيا، وتشمل هذه الإجراءات ما يلي:

4-2-1 مجال تطبيق التصريح الجبائي الإلكتروني:

يقصد بمجال تطبيق التصريح الجبائي الإلكتروني مجموعة الضرائب التي يمكن تقديم التصريحات عنها إلكترونيا، وتحدد الإدارة الجبائية الجزائرية الضرائب الخاضعة للتقديم الإلكتروني كما يلي⁽³⁾:

(1) الجريدة الرسمية الصادرة في 28 ديسمبر 2017 (العدد 76)، الجزائر، ص 27.

(2) القانون رقم 10/05 المعدل والمتمم لأحكام المادة 323 مكرر 1 من الأمر رقم 58/75 المؤرخ في 1975/09/26 يتضمن القانون المدني (العدد 44 المؤرخ في 2005/06/26)، ص 50.

(3) عيسى قساسة، مرجع سبق ذكره، ص 633.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- الأشخاص الخاضعين لنظام التصريح الالكتروني: في الأصل نظام التصريح الالكتروني يخص المكلفين بالضريبة التابعين للهيكل الجديدة للإدارة الجبائية والمتمثلة في مركز الضرائب الجوّاري مركز الضرائب ومديرية المؤسسات الكبرى، إلا أنه وبالنظر إلى عدم إتمام عصرنة هذه الهياكل بأنظمة المعلومات الضرورية فإنه تأجل العمل بهذا النظام في انتظار تعميمه، واقتصر على الأشخاص المكلفين التابعين إلى مديرية كبريات المؤسسات بموجب المادة 58 من قانون المالية لسنة 2018، ويتعلق الأمر ب:
 - المؤسسات أو التجمعات التي تنشط في قطاع المحروقات؛
 - المؤسسات الأجنبية الناشطة في الجزائر؛
 - مؤسسات رؤوس الأموال وكذا مؤسسات الأشخاص الذين اختاروا الخضوع إلى النظام الجبائي الخاص بمؤسسات رؤوس الأموال طبقا لنص المادة 136 من قانون الضرائب المباشرة؛
 - تجمع المؤسسات التي يفوق رقم أعمالها السنوي المحدد بموجب قرار وزير المالية لهذا الغرض⁽¹⁾.
- الضرائب المعنية بنظام التصريح الجبائي الالكتروني: لقد حددت المادة 161 من قانون الإجراءات الجبائية أنواع الضرائب والرسوم التي يشملها التصريح الالكتروني الخاص بالأشخاص المذكورين أعلاه ويتعلق الأمر بما يلي:
 - التصريحات المتعلقة بالضرائب المتعلقة بالمحروقات المنصوص عليها في التشريع المتعلق بالمحروقات
 - التصريحات الجبائية المتعلقة بالضريبة على الأرباح المنجمية المنصوص عليها في المادة 163 وما يليها من القانون رقم 10-01 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1422 الموافق لـ 03 جويلية سنة 2001 والمتضمن قانون المناجم؛
 - التصريحات المتعلقة بالنواتج المنصوص عليها في المادة 151 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة والوثائق الملحقة؛
 - التصريحات المتعلقة بالرسم على القيمة المضافة المنصوص عليها في المادة 76 من قانون الرسوم على رقم الأعمال، وكذا كل التصريحات الخاصة بالحقوق والرسوم التي يحدد وعاءها وتحصيلها والمنازعات القائمة بشأنها كما هو الحال في مجال الرسم على القيمة المضافة؛
 - التصريحات المتعلقة بالرسم على النشاط المهني المنصوص عليها في المادة 224 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة؛

(1) قانون الإجراءات الجبائية، (2023) : المادة -160- ، الجزائر، ص 66.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- التصريحات المتعلقة بالدفع الجزافي المنصوص عليها في المادة 216 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة؛
 - التصريحات الجبائية للمؤسسات الأجنبية المنصوص عليها في المادة 162 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة والوثائق الملحقة؛
 - التصريحات المتعلقة بالتنازل والتوقف عن النشاط المنصوص عليها في المواد 4-75 و 196 و 229 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة وكذا المادتين 57 و 58 من قانون الرسوم على أرقام الأعمال؛
 - التصريحات المنصوص عليها في المادتين 183 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة و 51 من قانون الرسوم على رقم الأعمال بالنسبة للمؤسسات الأجنبية والمؤسسات العاملة في قطاع المحروقات.
- ويتعين على الأشخاص المعنويين والمؤسسات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات والمنصوص عليها في المادة 160 من قانون الإجراءات الجبائية اكتاب تصريحاتهم وتسديد الضرائب المدينين بها عبر الطريق الالكتروني ويحدد تاريخ تطبيق الاختيار بالنسبة للتصريح والتسديد الآليين وكذا الإجراءات والشروط الخاصة بتطبيقه عن طريق التنظيم⁽¹⁾.

5-مراحل التصريح الجبائي الالكتروني:

بعد حصول المكلف بالضريبة على رمز الدخول يمكنه الولوج للفضاء الخاص به والبدء باستخدام تطبيق التصريح الالكتروني الذي يتم عبر الخطوات التالية:

5-1 الدخول للفضاء الخاص:

يتم الدخول للفضاء الخاص من خلال موقع المديرية العامة للضرائب في الجزء المخصص للتصريح الالكتروني والمسمى "تطبيقات التصريح والدفع الالكترونيين" أين يجد المكلف نفسه أمام نظامين "جبائتك ومساهمتك" حيث إذا كان تابع لمديرية كبريات المؤسسات أو مركز الضرائب أو المراكز الجوية عليه أن يختار نظام جبائتك، أما إذا كان تابع للمدريات الولائية للضرائب عليه أن يختار نظام مساهمتك، حيث وفي الحالتين يطلب منه إدخال رمز الوصول المقدم له بعد إيداع ملف الاشتراك في تطبيق التصريح الضريبي الالكتروني ويصبح بإمكانه الوصول إلى مجموعة من الخدمات وهي ⁽²⁾ :

⁽¹⁾ قانون الإجراءات الجبائية، (2023) : المادة -161- ، الجزائر، ص ص 66-67.

⁽²⁾ سهام عباد، صلاح الدين سولم، مرجع سبق ذكره، ص 2148.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- إدخال تصريح جديد؛
- تصحيح التصريحات التي تم إدخالها؛
- تصحيح التصريحات المعلقة؛
- إرسال التصريح؛
- تتبع حالة المدفوعات الخاصة به؛
- عرض بيانات الاشتراك الخاصة به⁽¹⁾.

2-5 إعداد التصريح:

بعد دخول المكلف للفضاء الخاص به من خلال رمز الوصول الممنوح له يعرض له نموذج مملوء مسبقا بمعلومات التعريف الخاصة به، ويطلب منه تحديد فئات الضرائب التي يخضع لها وإكمال باقي الحقول المتعلقة ببيانات التصريح، ثم يقوم النظام بعمليات احتساب أوتوماتيكية للمبالغ الخاضعة للضريبة وكذلك قيمة كل ضريبة معلنة إضافة إلى إجمالي مبلغ التصريح، وفي هذه المرحلة توجد إمكانية تعديل بيانات التصريح في أي وقت قبل إرساله.

3-5 إرسال التصريح:

يتم إرسال التصريح عبر النقر على زر "إرسال" وبمجرد إرسال التصريح لا يمكن تعديله ويتم إصدار إشعار بالاستلام لضمان الاستلام الصحيح للتصريح، والشكل التالي يوضح مراحل التصريح الجبائي الإلكتروني:

الشكل رقم (3-5): مراحل التصريح الجبائي الإلكتروني



المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على: 15/08/2023: <https://www.mfdgi.gov.dz>

⁽¹⁾ <https://www.mfdgi.gov.dz>: 16/08/2023.

المبحث الثالث : تطبيق الدفع الالكتروني الجبائي

يعد تطبيق الدفع الالكتروني الجبائي أحد المسارات الحديثة لرقمته الجهاز الإداري الجبائي وتمكينه من السرعة في إنجاز المهام والدقة في العمل، عوضا عن الغرق في الأوراق والمستندات والأساليب التقليدية للتحصيل الضريبي، فهو أداة فعالة في زيادة التحصيل الضريبي، والتقليص من التهرب الضريبي.

1- تعريف الدفع الالكتروني الجبائي:

يعرف الدفع الالكتروني الجبائي بأنه " تطبيق يسمح للمكلف بأداء واجباته المالية الناتجة عنه اتجاه الإدارة الجبائية عن طريق استخدام استمارات خاصة متاحة على الموقع الالكتروني الخاص بها وبالتحديد ما يتعلق منها بإدارة التحصيل بحيث يتمكن المكلف بتسديد ما عليه من استحقاقات جبائية عن طريق عملية الاتصال الالكتروني، ويمكن أن يتوسط هذه العملية شبكة الصيرفة والبنوك والمؤسسات المالية التي أصبحت تنشط في الآونة الأخيرة وتعمل على تشجيع التعامل عن طريق بطاقات السحب الفوري والائتمان والتعامل عن طريق الانترنت في عملية تحويل المستحقات المالية وفق شروط وضوابط معينة"⁽¹⁾.

2-خصائص الدفع الالكتروني الجبائي:

- ينشأ الدفع الالكتروني في ظل الاقتصاد الرقمي والمعالجة الالكترونية للبيانات، وهذا بعد أن كانت الدعامة الورقية هي الوسيلة المستخدمة في جميع العلاقات والمعاملات بين المتعاملين الاقتصاديين⁽²⁾، ومن هنا يمكن توضيح خصائص الدفع الالكتروني التي تميزها عن الدفع التقليدي والتي يمكن تلخيصها فيما يلي⁽³⁾:
- سهولة وسلاسة تعامل المكلفين مع الادارات الجبائية وتقليص الوقت الذي تتطلبه عملية التحاسب الجبائي مع المكلفين؛
 - تركيز اهتمام المخمن الجبائي على العمليات الميدانية التي تعتبر أساس عملية الفحص والتحليل والتحاسب الجبائي عوضا عن الانشغال بالعمليات المكتبية الناتجة عن الروتين الذي يصاحب استحصال التأييدات وبراءة الذمة من الدوائر الحكومية التي يتعامل معها المكلف؛

⁽¹⁾ علي غانم، (2017) : دور نظام الدفع والتحصيل الالكتروني للضرائب في تطوير اجراءات التحاسب الضريبي، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، (المجلد 07) (العدد 04)، ص171.

⁽²⁾ هداية بو عزة، (2019) : النظام القانوني للدفع الالكتروني، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان-الجزائر، ص36.

⁽³⁾ علي غانم ، مرجع سبق ذكره، ص 172.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- إمكانية إجراء كل عمليات الربط والفحص وتقديم التصريحات الجبائية والتسديد عبر الميكنة الكاملة؛
- تقليص التعامل الشخصي بين المكلفين والإدارات الجبائية الذي غالبا ما ينتج عنه نوعين من التصرف وهما:
- الأول: الحياد إلى جانب المكلف والخضوع إلى الأهواء الشخصية؛
- الثاني: اتخاذ الموقف العدائي مع المكلف الذي ينتج عنه التباعد والجفاء بين طرفي العملية؛
- ضمان التطبيق العادل والتجانس للقواعد الجبائية مع كل المكلفين؛
- تحقيق حالة الاتصال الدائم مع المكلفين (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوما في السنة) مع القدرة على تأمين كافة الحاجات الاستعلامية والخدمية للمكلف.

3- متطلبات استخدام تطبيق الدفع الإلكتروني الجبائي:

- يعتبر تطبيق الدفع الإلكتروني للضرائب من التطبيقات الجبائية المتطورة التي تهدف إلى تبسيط عملية التحصيل الضريبي وتطويرها، وحتى يكون لهذا التطبيق أثر إيجابي عند تطبيقه لابد من توفر مجموعة من الشروط والمتطلبات لضمان نجاحه وتحقيق أهدافه، وتتمثل هذه المتطلبات في ما يلي⁽¹⁾:
- ضرورة التحول الكامل من الاعتماد على نماذج المستندات الورقية التقليدية إلى الاعتماد على نماذج المستندات الإلكترونية وتعبئتها وتداولها وتنزيلها في أماكن كثيرة عبر الشبكة الإلكترونية؛
 - توفير القاعدة الامنية الضرورية لحماية تبادل المعلومات بين الدوائر المختصة من جهة ووصولها إلى الإدارات الجبائية بدرجة مناسبة من الموثوقية التي يمكن الاعتماد عليها عند تبنيها في عملية التحاسب الجبائي مع المكلفين من جهة أخرى ويمكن تحقيق ذلك عن طريق الآتي:
 - تقوية أنظمة الحماية عن طريق فصل قواعد البيانات عن بعضها ووضعها تحت كلمات مرور يصعب توقعها وتغيير تلك الكلمات بطريقة دورية؛
 - استعمال جدران الحماية بغرض التصدي لأي عملية تستهدف الوصول إلى المعلومات بطريقة غير مباشرة؛
 - حماية قواعد البيانات باستعمال قواعد التشفير المتطورة وتحديث هذه القواعد بشكل مستمر؛
 - حماية قواعد البيانات من الأضرار والتلف من خلال الاحتفاظ بالمعلومات بأكثر من نسخة واستخدام برامج مكافحة الفيروسات؛

(1) علي غانم ، مرجع سبق ذكره، ص 173.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- تشريع وتنظيم قوانين لحماية حقوق وخصوصية وأسرار المتعاملين مع الانترنت من المكلفين وتخفيض المخاطر التي قد تتعرض لها المؤسسات بسبب استعمال الانترنت، فضلا عن وضع القوانين المناسبة لمنع الوصول غير المشروع إلى المعلومات على الانترنت والعبث بأمن المعلومات؛
- تنشيط البرامج التدريبية للمخمين والموظفين العاملين في الإدارات الجبائية لتشجيعهم على التعلم واكتساب المهارات المناسبة لاستخدام الحاسبة الالكترونية وطريقة الاستفادة من شبكة المعلومات والاتصالات للحصول على المعلومات والبحث عنها؛
- ضرورة وجود نظام مصرفي مخصص لإتمام عملية التحصيل الضريبي، إذ يقوم البنك باستيفاء الايرادات العامة بواسطة التحويل المالي الالكتروني؛
- زيادة الثقافة الجبائية للمكلفين وتحسين الأدوات المالية للتعامل مع مستجدات الجهاز الجبائي المخطط لها وتوجيه المكلفين من خلال الاعلام بطريقة المعاملات الجبائية عن طريق الانترنت؛
- دراسة إمكانيات الاطارات الوظيفية العاملة في فروع الإدارات الجبائية على تشغيل النظام ومراقبة تطبيقه لتحديد جوانب القصور ومتابعة تطويره كلما دعت الحاجة إلى ذلك؛
- سن التشريعات القانونية التي تجيز الاعتماد على المعلومات الواردة في القوائم الختامية المنشورة الكترونيا والاعتراف بخدمات التوقيع الالكتروني؛
- اتخاذ الاجراءات الضرورية للحماية من مشكلات انقطاع أو تذبذب التيار الكهربائي وإتاحة إجراءات الحماية ضد الظواهر الطبيعية كالأمطار والأعاصير وغيرها؛
- فيما يتعلق بالبنى التحتية حيث أن الاعتماد على مثل هذا التطبيق المتطور يتطلب في البداية إتاحة البنية التحتية القادرة على استيعاب تشغيل هكذا تطبيق الذي يقوم وعلى نحو مباشر على دعم الحكومة والقطاع الخاص لتطوير نظام الاتصالات وربط جميع الدوائر الحكومية بشبكة معلومات واسعة قادرة على تبادل المعلومات فيما بينها.

4- وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في دفع الضريبة على المستوى الدولي وبالجزائر:

تختلف وسائل الدفع المستخدمة في دفع الضرائب إلكترونيا من دولة إلى أخرى، وهذا راجع لأسباب عديدة قد تتعلق بالتشريعات والتنظيمات المالية، التكنولوجيا والبنية التحتية الرقمية، تفضيلات المكلفين والإدارات إلى غير ذلك، الأمر الذي يسهم في تباينها من دولة إلى أخرى، وعليه سيتم التطرق في هذا العنصر إلى وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في دفع الضريبة على المستوى الدولي وفي الجزائر.

4-1 وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في دفع الضريبة على المستوى الدولي:

أصبح لنظام الدفع أولوية كبيرة في كافة الاقتصاديات بمأن أن وسائل الدفع التقليدية أصبحت أقل فعالية في تسيير المعاملات، لاسيما بظهور المصارف الإلكترونية في عصر التكنولوجيا التي ساهمت في نمو وسائل دفع جديدة لتسهيل مهمة المعاملات الاقتصادية⁽¹⁾، وتجدر الإشارة إلى هناك أنواعا مختلفة لوسائل الدفع الالكتروني نذكر منها ما يلي:

4-1-1 بطاقات الدفع الالكتروني:

بطاقة الدفع الالكتروني هي وسيلة تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع أو التحويل الالكتروني للأموال بطريقة آمنة ومريحة عن طريق قنوات الدفع الإلكترونية القابلة لهذه البطاقات، وغالبا ما تكون بطاقة الدفع مرتبطة إلكترونيا بحساب أو حسابات تابعة لصاحب البطاقة كالحسابات الجارية أو القروض أو حسابات الائتمان، كما أن بطاقة الدفع هي أداة للتحقق من حامل البطاقة⁽²⁾.

4-1-2 النقود الالكترونية:

تعرف النقود الالكترونية بأنها "عملة نقدية الكترونية تتمثل في الوحدات الرقمية الموثقة والخاصة بالقيمة المحددة من قبل الجهة المصدرة لها، والمخزنة على أداة أو وسيلة الكترونية تحفظ وتتداول بين المتعاملين بها الكترونيا، وتتمتع بقوة إبراء نهائية مصدرها اتفاق المتعاملين بها"⁽³⁾.

(1) رزمة خضرة، سعودي مناد، (2022) : أهمية وسائل الدفع الالكتروني في زمن كورونا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، (المجلد 11) (العدد 02)، ص 655.

(2) صابوني جميل، (2011): دور منظومة الدفع الإلكتروني في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي، مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية، (المجلد 01) (العدد 01)، ص 58.

(3) فوزية مجبو، (2022) : الجوانب القانونية لمحفظة النقود الالكترونية، الطبعة الأولى، المصرية للنشر والتوزيع، مصر، ص 28.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

4-1-3 المحافظ الإلكترونية:

تمثل المحافظ الإلكترونية حسابات افتراضية تمنحها مؤسسات مالية لعملائها عن طريق تطبيقات إلكترونية مرتكزة على أجهزة الهواتف النقالة أو الأجهزة اللوحية أو أجهزة الكمبيوتر، لتمكين أصحابها من تنفيذ عمليات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال إضافة إلى عمليات الإيداع والسحب النقدي⁽¹⁾.

4-1-4 الشيك الإلكتروني:

يعرف الشيك الإلكتروني بأنه " الشيك الذي قد تخلق عن الدعامة الورقية، التي كانت تستخدم في التبادلات التقليدية، حيث تحمل طريقة الدفع في الشيك الإلكتروني نوعا من الخصوصية، إذ يتم الدفع بين طرفين عن طريق وسيط من خلال قنوات الاتصالات، فيقوم هذا الوسيط بخصم مبلغ الشيك المستخدم إلى رصيد المؤسسة⁽²⁾".

4-1-5 التحويل المالي الإلكتروني:

يعرف التحويل المالي الإلكتروني بأنه عبارة عن عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا، من حساب بنكي إلى حساب آخر، تتم العمليات إلكترونيا بواسطة أجهزة الكمبيوتر أو الهاتف أو المودم بدلا عن استعمال الأوراق⁽³⁾.

4-2 وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في دفع الضريبة بالجزائر:

بتاريخ 19 جويلية 2021 وبمقر وزارة المالية تم توقيع اتفاقية بين المديرية العامة للضرائب والمدير العام للبنك الجزائر الخارجي، فيما يتعلق بالتحاق الإدارة الجبائية التي تتوفر على نظام " جبايتك " و"مساهمتك" إلى قبول الدفع الإلكتروني عبر بطاقة الدفع البنكية "سي إي بي CIB " أو "البطاقة الذهبية" لبريد الجزائر حيث يسمح هذا الاجراء بتوسيع التحصيل الضريبي ويساهم في تطوير العلاقات بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة بشكل عام⁽⁴⁾.

(1) جميل صابوني، مرجع سبق ذكره، ص 61.

(2) هداية بوعزة، (2022) : الشيك الإلكتروني كبديل رقمي للشيك الورقي ، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، (المجلد 15)، ص 371.

(3) زحوفي نور الدين، زمالة عمر، (2018)، التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصريّة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، (المجلد 01) (العدد 01)، ص 257.

(4) <https://www.echoroukonline.com/>: 20/08/2023.

1-2-4 بطاقة الدفع البنكية CIB :

هي بطاقة إلكترونية محلية للدفع والسحب ما بين البنوك، تعدّها البنوك الجزائرية المشتركة في الشبكة المالية بين البنوك، تستخدم لسحب الأموال من الموزعات الآلية للنقود، والشبابيك الأتوماتيكية للبنوك، كما تستعمل لدفع قيمة السلع والخدمات لدى التجار، بواسطة نهائيات الدفع الإلكترونية، وتستعمل كذلك للدفع عبر الإنترنت لدى التجار المشتركين في الشبكة⁽¹⁾.

2-2-4 البطاقة الذهبية:

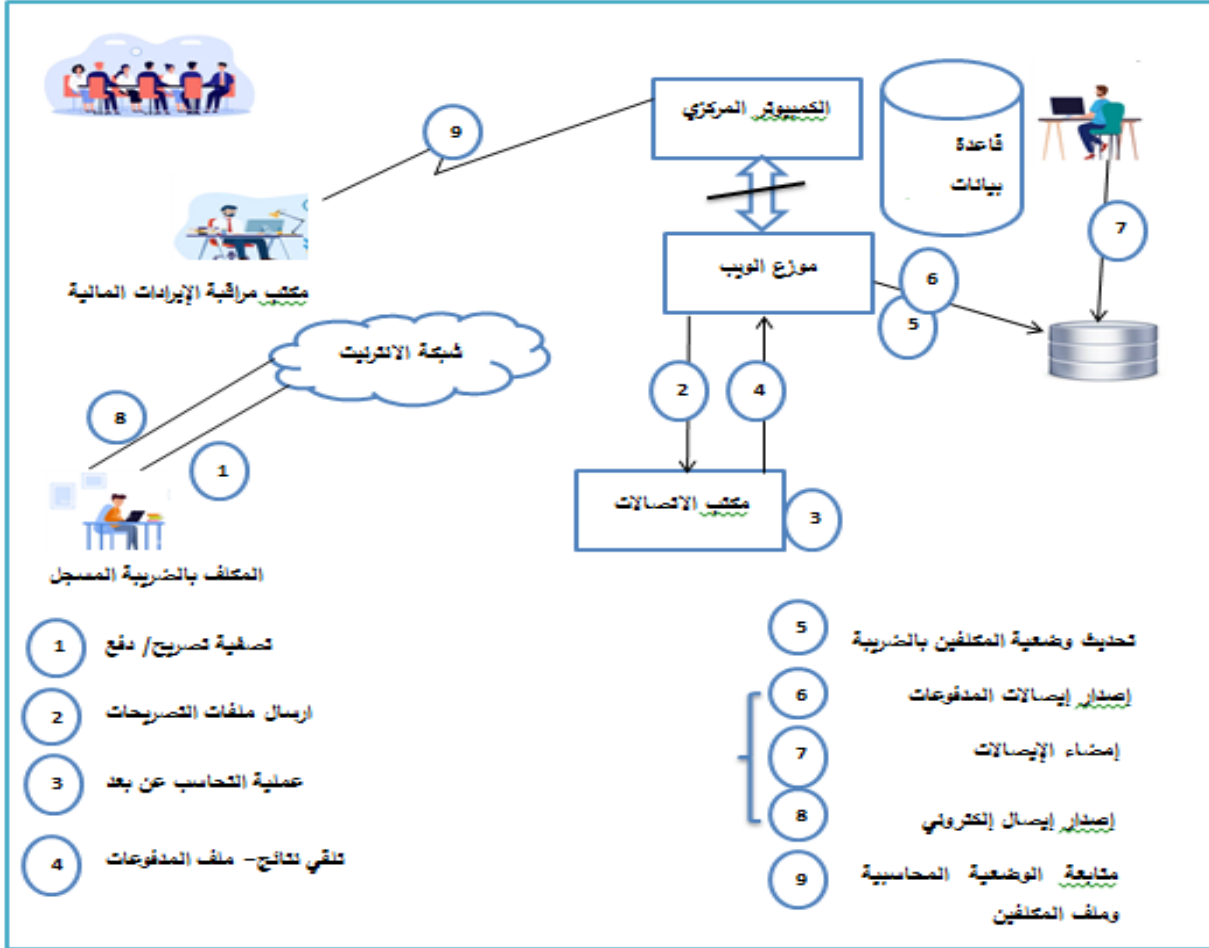
هي بطاقة دفع وسحب صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعايير الأمان الدولي (يوروباد، ماستركارد فيزا) تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لصاحب هذه البطاقة أن يقوم بمختلف العمليات عن طريقها وأطلق بريد الجزائر بتاريخ 07 ديسمبر 2016 خدمة الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة الذهبية، وبذلك أعلنت بداية عهد خدماتي جديد يطبع رقمه مختلف الخدمات البريدية، فضلا عن تعميم الخدمات وجعلها في متناول المواطن، وذلك في ظل ترقية ثقافة التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني، وكذلك تحديث وتحسين وسائل الدفع والخدمات المالية، وأصبح ممكن لزيائن مؤسسة بريد الجزائر أصحاب الحسابات البريدية الجارية طلب بطاقتهم النقدية عن طريق شبكة الإنترنت بواسطة ملء استمارة خاصة بطلب البطاقة الذهبية الموجودة في الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر فضاء "بريدي نت"⁽²⁾، واستنادا لما تم التطرق إليه سابقا سيتم عرض شكل توضيحي لمراحل عملية التصريح والدفع الجبائي عن بعد:

⁽¹⁾ صليح بونفلة، (2018) : بطاقة الدفع البنكية " cib " والنظام القانوني للعقود الخاصة بها، مجلة العلوم القانونية والسياسية، (المجلد 09) (العدد 03)، ص 497.

⁽²⁾ شقتان محمد، (2022) : مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، (المجلد 06) (العدد 02)، ص 54-55.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الشكل رقم (3-6): مراحل التصريح والدفع الجبائي عن بعد



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على : la lettre de la DGI :

www.impots-dz.org : 01/09/2023

يتضح من خلال الشكل أعلاه " إمكانية المكلفين بالضريبة من الولوج إلى التطبيقات التي يوفرها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP للقيام بتعبئة نماذج التصريح الجبائي وإرسالها إلى الإدارات الجبائية عبر الانترنت دون الحاجة إلى التنقل إلى عين المكان، ليتم متابعة التصريحات الجبائية والتأكد من صحتها إلكترونيا من قبل الجهات المختصة وبعد التأكد من صحة التصريحات يصبح بإمكان المكلف بالضريبة دفع ضرائبه عن بعد ليتم بعدها إصدار إيصال المدفوعات وإمضاءها عن بعد كذلك، ثم تليها مرحلة انتقال ملف المكلف بالضريبة لمتابعة الوضعية المحاسبية ."

المبحث الرابع: أثر استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

تعمل الادارة الجبائية بشكل مستمر على عصرنه عملياتها ووظائفها للانتقال إلى إدارة ديناميكية نشيطة وذلك سعيا منها للتكيف مع المستجدات المتسارعة التي يعرفها القطاع خاصة في مجال رقمته البيانات ويعتبر تطبيق التصريح الجبائي الالكتروني وتطبيق الدفع الجبائي الالكتروني من أهم التطبيقات التي يوفرها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ومن أهم التطبيقات التي تعتمد عليها الإدارة الجبائية الالكترونية لما لهما من دور أساسي في تحقيق الأهداف المرجوة، حيث يعتبر تحسين فعالية الرقابة الجبائية وزيادة التحصيل الضريبي من بين الأهداف الأساسية التي تسعى الإدارة الجبائية لتحقيقها.

1-الاطار القانوني للممارسة الرقابية الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

إن العمل بالنظام الجبائي الالكتروني قد أدرج العمل في إطار الرقابة الجبائية عن بعد، حيث صدر في قانون المالية لسنة 2021، تعديل وتتم أحكام المادة 18 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة وتحرر كما يلي:

يتعين على المكلفين بالضريبة الخاضعين لنظام الربح الحقيقي، أن يكتتبوا، وفقا للشروط نفسها المنصوص عليها في المواد 151 و151 مكرر و152 من هذا القانون، بعنوان نتيجة السنة أو السنة المالية السابقة التصريح الخاص بمبلغ ربحهم الصافي وكذا كشفا تلخيصيا سنويا يحتوي على المعلومات التي يجب أن تستخرج من التصريح المذكور أعلاه والكشوف المرفقة⁽¹⁾.

المادة 151 مكرر: يتعين على الأشخاص المعنويين المشار إليهم في المادة 136، أن يكتتبوا إلكترونيا وقبل يوم 20 ماي كحد أقصى، كشفا تلخيصيا سنويا يتضمن المعلومات التي يجب أن تستقي من التصريح السنوي للنتائج والكشوف المرفقة، إن عدم اكتتاب الكشف التلخيصي السنوي الالكتروني أو الاكتتاب المتأخر أو اكتتاب كشف يحتوي على بيانات لا تتوافق مع تلك المدرجة في التصريح السنوي للنتائج، يؤدي إلى تطبيق العقوبات المنصوص عليها في المادة 192 مكرر من هذا القانون⁽²⁾، وتتمثل هذه العقوبات فيما يلي⁽³⁾:

(1) قانون المالية، 2023، المادة 05.

(2) قانون المالية، 2023، المادة 16.

(3) قانون المالية، 2023، المادة 21.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- تقرض غرامة جبائية بنسبة 25% تحسب على النتيجة الجبائية المصرح بها، دون أن تتعدى 1.000.000 دج، تطبق على المكلفين بالضريبة المشار إليهم في المادتين 18 و 136 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، الذين لم يقدموا الكشف التلخيصي السنوي إلكترونيا، قبل تاريخ 20 ماي، على الأكثر وفي حالة تسجيل عجز في النتيجة الجبائية المصرح بها، تطبق غرامة قدرها 100.000 دج، وتطبق على هذه الغرامة الجبائية زيادة بنسبة 35% عندما لا يكتتب المكلفون بالضريبة المعنيون الكشف التلخيصي السنوي بعد انقضاء أجل ثلاثين (30) يوما ابتداء من تاريخ استلام الإخطار الرسمي؛
- تقرض على المكلفين بالضريبة المشار إليهم في المادتين 18 و 136 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، الذين اكتتبوا كشفا تلخيصيا سنويا يحتوي على بيانات مختلفة عن تلك الواردة في التصريح السنوي للنتائج والكشوف المرفقة، غرامة جبائية بمبلغ 10.000 دج لكل بيانات غير مطابقة، دون أن يتعدى إجمالي مبلغ الغرامات الجبائية المطبقة 100.000 دج.

2- طريقة ممارسة الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

بالنسبة للإدارة الجبائية في الجزائر والمراكز التابعة لها لم تكتمل كليا عملية إدماج محور الرقابة الجبائية ضمن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الخاص بها، إذ لا يزال المراقبين الجبائيين لدى الإدارات الجبائية يعتمدون على الطريقة التقليدية في عملية الرقابة الجبائية بما في ذلك التحقيق المحاسبي ففي حالة استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP (جبائتك) في الرقابة الجبائية لدراسة ملف خضع للتحقيق المحاسبي فستتم الخطوات الآتية ⁽¹⁾ :

2-1 بداية التحقيق المحاسبي:

يتم إرسال إشعار بالتحقيق مع تسجيل وتوثيق الإشعار إلكترونيا في حساب المكلف على نظام جبائتك مع نسخ الإشعار برد المكلف بـ "تم الاستلام" ضمن حساب المكلف، هذا الأمر يساعد على التأكد من أن المكلف قد استلم الإشعار بصورة آمنة مع تحديد تاريخ ووقت الاستلام، وهذا على عكس الطريقة التقليدية التي لا تسجل هذه الوثائق ضمن نظام المعلومات.

⁽¹⁾ قوادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 245.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

2-2 الفحص المحاسبي:

في هذه المرحلة يقوم المراقبين بنسخ محضر المعاينة المتعلق بالموجودات الخاصة بالمكلف بتاريخ المعاينة وإدراجه ضمن الحساب الالكتروني للمكلف مع تسجيل جميع الملاحظات الخاصة بالمعاينة.

2-3 اعداد الإشعار بالتبليغ الأولي لنتائج الفحص المحاسبي:

بعد إتمام كافة المراحل المبدئية للفحص ومراجعة الملفات الجبائية والمحاسبية من الجانب الشكلي والقانوني المعمول به، يتم تحري الإشعار بالتبليغ الأولي وفق المعلومات من التصريحات الجبائية للمكلف والتي من الضروري أن تكون متاحة ضمن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي (جبائتك)، إضافة إلى تصريحات الموردين والزبائن التي يتم تجميعها أيضا من نظام جبائتك (بحكم أن الموردين والزبائن يقومون بالتصريح في نظام جبائتك)، وعلى هذا الأساس يقوم المراقبين بنسخ الإشعار بالتبليغ الأولي لنتائج الفحص المحاسبي وإدراجه ضمن حساب المكلف على نظام جبائتك، كما يقوم بنسخه وإدراجه في حساب المكلف مع الإشعار بالاستلام من المكلف، وهذا على غرار الطريقة التقليدية التي يتم فيها إعداد الإشعار بالتبليغ الأولي وتسليمه يكون يد بيد مع المكلف مما يتطلب وقتا أطول.

2-4 دراسة رد المكلف وإجراءات نهاية التحقيق:

في هذه الخطوة يقوم المراقب بتسجيل كل المعلومات الخاصة برد المكلف والتبريرات المتوصل إليها ضمن حساب المكلف على نظام جبائتك.

2-5 التبليغ النهائي:

في هذه الخطوة يقوم المراقب بتحرير التقرير النهائي للمكلف والذي يتضمن طريقة حساب مختلف الضرائب والرسوم مع غرامات التأخير، ثم إدراجه في الحساب الالكتروني للمكلف على نظام جبائتك مع نسخ وإدراج التقرير الخاص بالإشعار من طرف المكلف ضمن حساب المكلف أيضا، وفي الأخير يقوم نظام جبائتك بإعداد الوارد الفردي أوتوماتيكيا بعد تحرير وتسجيل التقرير النهائي للتحقيق المحاسبي يبرز فيه قيمة الدين الجبائي الواجب دفعه تجاه مديرية الضرائب.

3- أثر تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية:

تعتمد فعالية الإدارة الجبائية أساسا على فعالية ونجاعة الرقابة الجبائية، حيث من بين أهداف الإدارة الجبائية المنتظرة من خلال تبنيها لمشروع الرقمنة هو زيادة فعالية الرقابة الجبائية وتحسينها عبر التطبيقات التي يوفرها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي.

3-1 أثر تطبيق التصريح الجبائي الإلكتروني على الرقابة الجبائية:

تعتبر الرقابة الجبائية من أبرز أجهزة مكافحة الغش والتهرب الضريبي، وتسعى جاهدة للحد من انتشارهما وهدفها يتمثل في مراقبة مدى حقيقة التصريحات الجبائية المصرح بها من طرف المكلف بالضريبة⁽¹⁾. تتمتع الإدارة الجبائية بصلاحيات الرقابة لتصريحات المكلفين بالضريبة وهذا باعتبار أن النظام الجبائي قائم على أساس مبدأ التصريح العفوي وهذه الصلاحيات⁽²⁾، من شأنها أن تكفل للإدارة الجبائية التحقق من الواقعة المنشئة للضريبة وصحة ربطها وضمان تحصيلها، فالرقابة الجبائية هي أساس عمل الإدارة الجبائية ومع التقدم التكنولوجي الذي يعيشه العالم في الفترة الأخيرة باتت معظم المؤسسات تعتمد على المحاسبة الإلكترونية عوضا عن المحاسبة اليدوية⁽³⁾، الأمر الذي نتج عنه اختفاء أدلة الاثبات الورقية وظهور أدلة إثبات إلكترونية مما أدى إلى لجوء الإدارة الجبائية إلى رقابة جبائية إلكترونية، والتي تتم بواسطة إجراء دراسة وتحليل وفحص النظم المحاسبية الإلكترونية والقوائم المالية المعدة في ظل نظام محاسبي إلكتروني غير ورقي يقوم على القواعد المقررة في التشريع الجبائي طبقا للقواعد والأصول المتعارف عليها مهنيًا بهدف التأكد من صحة الربح المعد وفقا للتصريح المقدم، وبالتالي لن يتأثر مفهوم الرقابة الجبائية سواء الرقابة الجبائية التقليدية أو الرقابة الجبائية الإلكترونية حيث يقتصر التأثير فقط على الأساليب والإجراءات المتبعة في تنفيذ عملية الرقابة، فإذا كانت الرقابة الجبائية التقليدية تركز على أمانة ونظامية الدفاتر والسجلات، فإن الرقابة الجبائية الإلكترونية تقوم على أمانة ونظامية الملفات والسجلات الإلكترونية وقواعد البيانات الإلكترونية والمدخلات ونظم التشغيل والمخرجات وبالتالي لن يغير هذا التأثير من الهدف الأساسي للرقابة الجبائية الذي يتمثل في القوائم المالية والحسابات الختامية وذلك للتأكد من مطابقتها للتصريحات، فالرقابة الإلكترونية تحقق استخداما فعالا للأنظمة وشبكات

(1) عبود ميلود، برباوي كمال، مرجع سبق ذكره، ص311.

(2) خضراوي الهادي، سعيداني محمد، (2015) : الرقابة الجبائية ودورها في محاربة الغش والتهرب الضريبي، مجلة الدراسات القانونية والسياسة، (العدد 02)، ص47.

(3) Siamak najadhosseini, (2013) : the impact of implementation of E-accounting system on financial performance with effects of internal control systems, journal of finance and accounting, vol 04, NO11, p17.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

المعلومات المعتمدة على الانترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية في كل وقت، مما يمنح إمكانية تخفيض الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه، كما أن الرقابة الإلكترونية على تنفيذ المكلف لالتزاماته الجبائية الإلكترونية تحقق فكرة الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية مما يخلق تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية⁽¹⁾، بحيث هذا النوع من الرقابة يمنح درجة عالية من الشفافية والموثوقية كونها تمكن المكلف بالضريبة من تتبع ومراقبة وضعيته الجبائية من جهة والاطلاع على المستجدات من النصوص والقوانين الجبائية ومن ثم زيادة نسبة التحضر والامتثال الجبائيين للمكلفين وذلك فإن وضع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP لتطبيق خاص بالرقابة الجبائية سيساهم في تحقيق درجة عالية من المرونة في فرض الضريبة، كونه يتكيف مع مختلف أنواع الضرائب من خلال قدرته على إدراج النماذج الانتقالية والمعايير المتغيرة للنظام الجبائي.

- ويمكن القول أن تطبيق التصريح الجبائي الإلكتروني له أثر إيجابي على الرقابة الجبائية كونه يعمل على:
- تطبيق التصريح الجبائي الإلكتروني يمنح معلومات تصريحات المكلفين الدقة والجودة من أول فتح الحساب للمكلف وبالتالي التخلي عن مراقبة التصريحات من حيث الشكل في كل مرة؛
 - في ظل تطبيق التصريح الجبائي الإلكتروني تقل نسبة الأخطاء المادية بشكل كبير والتي هي جوهر عملية الرقابة لأنه يتم تعبئة كافة الخانات وتجنب تكرار تعبئة المعلومات الشخصية؛
 - تطبيق التصريح الإلكتروني يسمح بحصر واختيار المعلومات الهامة بطريقة أوتوماتيكية نيابة عن عمل الرقابة التقليدية حيث تتم مراقبة كافة التصريحات دون استثناء عوضا عن ضياع بعضها أثناء إجراء الرقابة الجبائية التقليدية؛
 - تطبيق التصريح الإلكتروني متاح طوال أيام الأسبوع وكل ساعات اليوم مما يقلص العبء على أعوان الإدارة الجبائية عوضا عن مراقبة التصريحات ساعات وأيام العمل في الأسبوع فقط؛
 - تطبيق التصريح الإلكتروني يساعد على حفظ وتأشير التصريحات أوتوماتيكيا مما يقضي على مشكلة ضياع التصريحات الورقية أو عدم تأشيرها بسبب العدد الكبير لتصريحات المكلفين.
- ومن خلال ما سبق يمكن القول " أن تطبيق التصريح الجبائي الإلكتروني يزيد من الكفاءة ويحسن الدقة ويعزز الشفافية ويخفض تكاليف عمل الرقابة الجبائية، مما يساعد ذلك في تعزيز امتثال المكلفين وزيادة التحصيل الضريبي".

(1) أمينة عديد، (2022)، المخافات الضريبية في ظل الإدارة الإلكترونية، مجلة حوليات جامعة الجزائر 01، (المجلد 36) (العدد 03)، ص 134-135.

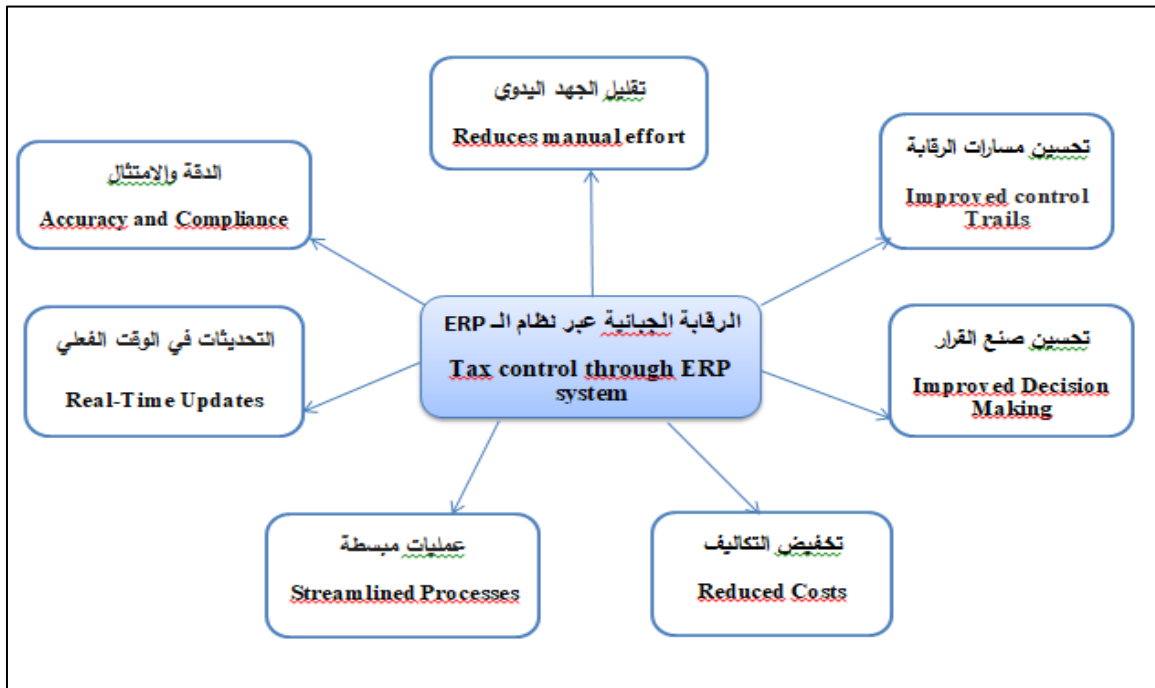
الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

2-3 أثر تطبيق الدفع الالكتروني على الرقابة الجبائية:

إن التسديد بواسطة تطبيق الدفع الالكتروني يتطلب القيام بعدد من العمليات المحاسبية والتقنية عن طريق منظومة الكترونية منجزة مسبقا لهذا الغرض، فإن الرقابة على المعاملات الخاصة بالمكلف والتي تسدد بواسطة أداة الدفع الالكتروني تكون أكبر بكثير من الرقابة على المعاملات التقليدية، حيث يمكن التحقق من المعلومات المطلوبة كافة بالعودة إلى المنظومة الإلكترونية للدفع الالكتروني لأن كافة العمليات تكون موثقة ومثبتة إلكترونيا، وبذلك تساهم الرقابة بواسطة الدفع الالكتروني إلى تحقيق الأهداف الآتية⁽¹⁾:

- الحفاظ على الأموال العامة من الضياع بكافة أشكالها بهدف زيادة إيرادات الخزينة العامة وبالتالي زيادة الأموال المتاحة للإنفاق، ما يؤدي إلى الرفاهية الاقتصادية للمجتمع؛
- المساعدة في إعداد الإحصائيات الضرورية للإدارات الجبائية والمالية؛
- إمكانية الكشف عن الثغرات القانونية التي تساعد على التهرب من دفع الضريبة ومحاولة إيجاد حلول وعلاج لها، والشكل التالي يوضح فوائد الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

الشكل رقم (3-7): فوائد الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

<https://kpmg.com/kpmg-us/content/dam/kpmg/pdf/2022/erp-migration.pdf>

09/09/2023.

⁽¹⁾ جميل صابوني، مرجع سبق ذكره، ص.ص 69-70.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

من خلال الشكل السابق يمكن القول " أن ممارسة مهام الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP من شأنه أن يساهم في تحسين عمل الرقابة الجبائية من خلال: أتمتة بيانات المكلفين بالضريبة والذي من شأنه أن يقلل من احتمالية ارتكاب الأخطاء المرتبطة بالأعمال اليدوية مما يؤدي إلى زيادة الدقة والسلامة، كذلك قدرة النظام على دمج التحديثات بسلاسة (تغير قوانين الضرائب باستمرار) مما يسمح ذلك بتقليل احتمالية حدوث سوء تقدير بسبب معلومات قديمة، إضافة إلى ذلك يعمل النظام على جمع مختلف بيانات المكلفين بالضريبة في قاعدة بيانات واحدة مما يسمح بتسهيل وإدارة ومراقبة معاملات المكلفين عبر مختلف الأقسام مما يسمح بتبسيط عملية الرقابة ويجعلها أكثر كفاءة، كذلك يسمح نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بإمكانية الاحتفاظ بسجلات تفصيلية لمعاملات المكلفين بالضريبة مما يسمح بمراقبة جميع المعاملات بشكل دقيق وشفاف".

4- أثر تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على التحصيل الضريبي:

يساعد تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين التحصيل الضريبي، حيث يسمح للإدارة الجبائية بدراسة المزيد من المعلومات حول مختلف النتائج الاقتصادية للمكلفين بالضريبة وذلك عن طريق التطبيقات التي يوفرها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP (تطبيق التصريح والدفع عن بعد) التي تساهم بدورها في زيادة التحصيل الضريبي، كما تتمثل أهم مكاسب رقمته التحصيل الضريبي في اختصار الوقت والجهد على كل من المكلفين بالضريبة والإدارة الجبائية وحصر الاقتصاد غير الرسمي ودمجه في الاقتصاد الرسمي وحصر التعاملات المالية بين المؤسسات وبعضها إضافة إلى زيادة إيرادات الدولة بتحصيل مستحقاتها الجبائية⁽¹⁾، وفيما يلي سيتم عرض مختلف مكاسب رقمته التحصيل الضريبي:

4-1 توسيع القاعدة الضريبية:

يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارات الجبائية في تبني أساليب أكثر كفاءة وفعالية في مراقبة الامتثال والمدفوعات الجبائية وجمع البيانات ذات الصلة لتقييم مدى نجاح النظام الجبائي، بالإضافة إلى ذلك يساعد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على تبسيط مشاركة المستخدمين في النظام الجبائي عن طريق منح المكلفين بالضريبة وسائل أسهل للامتثال الجبائي والدفع ومن ثم توسيع القاعدة

⁽¹⁾ حنيش أحمد، (2022) : انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية على أداء الإدارة الجبائية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، (المجلد 11) (العدد 02)،

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الضريبية، كما أنه يعمل على تخفيض مستويات الاعتماد على العملات والمعاملات الورقية والزيادة من سرعة تحصيل المدفوعات الجبائية ووصول المبالغ للهيئات الجبائية.

4-2 تحسين كفاءة طرق التحصيل الضريبي:

يعمل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على تحسين كفاءة طرق التحصيل الضريبي من خلال مجموعة متنوعة من الميزات والفوائد المتمثلة فيما يلي:

- يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في رقمته مختلف إجراءات التحصيل ومتابعة مختلف الأرصدة بطريقة إلكترونية، بالإضافة إلى عدم تدخل الموظفين في تحديد الملفات التي سيتم متابعتها؛
- يساعد استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على رفع كفاءة تحصيل الضرائب، وتمكين المكلفين بالضريبة من سداد المستحقات بسهولة إضافة إلى زيادة مستويات دقة بيانات التحصيل الضريبي؛
- يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في توفير وقت وجهد الإدارة الجبائية وفحص الإيرادات الخاضعة للضريبة، وتحصيل الضرائب المستحقة على تلك الإيرادات لصالح الموازنة العامة للدولة بطرق أكثر كفاءة⁽¹⁾؛
- يعمل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على الرفع من كفاءة التحصيل الضريبي، من خلال توفره على تقنيات في مجال التحصيل تسمح بتوفير المعلومات الدقيقة، التي تمكن من تقسيم المكلفين ضريبيا اعتمادا على خصائص موضوعية، مثل نوعية المكلفين وحجم مديونياتهم بهدف وضع إجراءات وتدابير ملائمة من أجل تحصيل الضرائب.

4-3 زيادة الامتثال وتقليل التهرب الضريبي:

يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في زيادة الامتثال وتقليل التهرب الضريبي بعدة أساليب منها:

- يعمل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP الجبائي على التقليل من التهرب الضريبي⁽²⁾، عبر تشجيع المكلفين على التسجيل الطوعي لدى الإدارات الجبائية، إلى جانب متابعة المكلفين الغير ملتزمين واتخاذ الإجراءات القانونية بحقهم؛

⁽¹⁾ El mostafa el ghiouan,(2023) : l'impact de la digitalisation sur la performance de l'administration fiscale marocaine, journal of accounting finance, auditing, management& economics, vol 04, issue 3-1, P603.

⁽²⁾ Ibid, p603.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- يعمل تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على تقليص الفجوة الضريبية وزيادة نسبة الامتثال نتيجة دقة المتابعة الالكترونية؛
- يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في ضمان وزيادة كفاءة التفاعل بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة⁽¹⁾، إلى جانب تسهيل مراقبة الامتثال الضريبي؛
- يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في زيادة نسبة الالتزام لدى المكلفين بالضريبة وسهولة متابعتهم مما يسهل عملية استخراج التقارير لمتابعة المكلفين وحصر الملتزمين وغير الملتزمين.

4-4 دمج القطاع غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي:

- يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تسجيل بعض المكلفين بالضريبة العاملين في القطاع الغير رسمي وذلك عن طريق اكتشافهم من خلال تقاطع المعلومات التي تم استخراجها من نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP للإدارة الجبائية أو تلك التي تم تجميعها لدى الشركاء، وإضافة إلى المكاسب التي تم ذكرها سابقا يوجد مكاسب أخرى لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في التحصيل الضريبي نذكر منها:
- يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في رفع فعالية التحصيل وعدم الاعتماد على الموظف في متابعة الأرصدة، بالإضافة إلى الربط المباشر مع الجهات ذات الصلة؛
 - يعمل تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على تسهيل الوصول إلى بيانات دفع الضرائب ومراقبتها، وضمان تفاعل أكثر سلاسة بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة؛
 - يعمل تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على تسهيل وصول المكلفين بالضريبة لبياناتهم الجبائية، والاندماج مع الأنظمة الرقمية الأخرى مثل: تلك الأنظمة المستخدمة من قبل إدارات الجمارك أو الإدارات الجبائية الأخرى، وقابلية مراقبة المدفوعات من وإلى المكلفين بالضريبة، إضافة إلى الاتمه للنقل الأخطاء وزيادة الكفاءة؛
 - يساعد تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في زيادة مستوى الالتزام الضريبي وزيادة رضا المكلفين، إضافة إلى المساهمة في تحسين الإجراءات الداخلية وبالتالي الوصول إلى أفضل الممارسات من جهة الإجراءات الداخلية؛

⁽¹⁾ El haddad houda&all, (2023) : **tendances technologiques de la transformation digitale des administration fiscales à l'échelle internationale, revue de littérature et état des lieux cas du maroc**, journal europeen scientifique, vol 19, No.19, P75.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في الرفع من مستويات العدالة الجبائية، ورضا المجتمع الجبائي؛
- يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في إعادة انتشار الموارد البشرية المكلفة سابقا بالتحصيل المادي التقليدي من أجل القيام بمهام ذات قيمة مضافة أكبر كمراقبة التصريحات الجبائية وغيرها من المهام الأخرى، بما يساعد على ضمان دقة البيانات والاستفادة منها، والتدخل العاجل السريع لتفعيل مختلف المتابعات في احترام دقيق للمساطر المرتبطة بإجراء عمليات التحصيل إضافة إلى رفع درجة فاعلية مصالح التحصيل وتخفيض كلفة التحصيل⁽¹⁾.

5- أثر تطبيق الدفع الإلكتروني على التحصيل الضريبي:

إن استعمال تطبيق الدفع الإلكتروني يساهم في تخفيض التكاليف المرتبطة بتحقيق وجباية الضرائب وذلك أن عملية التحقق تكون عن طريق أجهزة إلكترونية مزودة بمعادلات منجزة سلفاً لهذا الغرض، وباعتبار أن عامل الخطأ مستبعد، وأن المكلف على يقين من أن الضريبة مستحقة عليه، وأن المعاملة الجبائية هي واحدة بالنسبة لجميع المكلفين، من دون تمييز أو محاباة أحد الأفراد على حساب آخر، فإن ذلك سوف يؤدي إلى اقتناع المكلف بأداء الضريبة، والابتعاد عن التهرب الضريبي، وبالنتيجة يحقق ذلك وفرة في التحصيل الضريبي⁽²⁾، واستناداً لما تم التطرق إليه آنفاً سيتم عرض شكل توضيحي لأثر تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على التحصيل الضريبي:

(1) هبة عبد المنعم، صبري الفران، (2021) : رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية، ورقة بحثية لصندوق النقد الدولي متوفرة على :

<https://www.amf.org.ae/sites/default/files/publications/2021-12/digitizing-tax-collection-arab-countries.pdf>

15/09/2023

(2) جميل صابوني، مرجع سبق ذكره، ص71.

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الشكل رقم (3-8): أثر تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على التحصيل الضريبي



المصدر: صندوق النقد العربي، (2021)، دراسة رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية، ورقة بحثية متاحة على:

https://www.amf.org.ae/sites/default/files/2022-02/basic_page/attachments/AMF%20-%20D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D8%B5%D9%8A%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%B6%D8%B1%D9%8A%D8%A8%D9%8A.pdf:

15/09/2023.

من خلال الشكل أعلاه يمكن القول بأن " تطبيق نظام برمجيات التسيير ERP له أثر إيجابي على التحصيل الضريبي كونه يعمل على توسيع القاعدة الضريبية من خلال تبسيط مشاركة المستخدمين في النظام الجبائي عن طريق منح المكلفين بالضريبة وسائل أيسر للامتثال الضريبي والدفع، كما يعمل على زيادة الامتثال الضريبي والحد من التهرب الضريبي من خلال تخفيض الفجوة الضريبية نتيجة دقة المتابعة الالكترونية".

الفصل الثالث: دور تطبيقات نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

خلاصة:

- استنادا على ما تم عرضه في هذا الفصل يتضح أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في المجال الجبائي يعمل على جمع بيانات المكلفين بالضريبة في قاعدة بيانات موحدة وإدارتها وتقييمها بطريقة إلكترونية مما يسمح بتحسين أداء الإدارة الجبائية واستبدال وظائفها التقليدية بتطبيقات نظام الـ ERP المميزة حيث تهدف هذه التطبيقات إلى تحقيق أهداف الإدارة الجبائية المرجوة والتي من أهمها تحسين عمل الرقابة الجبائية ومكافحة التهرب الضريبي، وزيادة التحصيل الضريبي، كما تم كذلك استخلاص النتائج التالية:
- ✓ أدى التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في الآونة الأخيرة إلى لجوء معظم المؤسسات إلى المحاسبة الإلكترونية بدلا من المحاسبة اليدوية، وبالتالي اختفاء أدلة الإثبات الورقية وظهور أدلة إثبات إلكترونية مما أدى إلى ضرورة لجوء الإدارة الجبائية إلى رقابة جبائية إلكترونية؛
 - ✓ تعتمد الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على أمانة ونظامية الملفات والسجلات الإلكترونية وقواعد البيانات والمدخلات ونظم التشغيل والمخرجات؛
 - ✓ تحقق الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP استخداما فعالا للأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الانترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية في كل وقت، أي تحقيق فكرة الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية مما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية؛
 - ✓ يساعد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على تبسيط مشاركة المستخدمين في النظام الجبائي من خلال منح المكلفين بالضريبة وسائل أسير للامتثال الضريبي والدفع ومن ثم توسيع القاعدة الضريبية؛
 - ✓ يتمتع نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بالقدرة على التكيف مع مختلف أنواع الضرائب من خلال قدرته على إدراج النماذج الانتقالية والمعايير المتغيرة للنظام الجبائي؛
 - ✓ يساعد تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في زيادة مستوى الالتزام الضريبي وزيادة رضا المكلفين؛
 - ✓ يساعد استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على الرفع من كفاءة تحصيل الضرائب وتمكين المكلفين بالضريبة من سداد المستحقات بسهولة إضافة إلى زيادة مستويات دقة بيانات التحصيل الضريبي.



الفصل الرابع



الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

تمهيد:

بعد التعرض في الفصول السابقة لمختلف الجوانب النظرية لموضوع الدراسة من مفاهيم وتعريف خصص هذا الفصل للجانب التطبيقي، الذي تم من خلاله القيام بدراسة استقصائية لآراء عينة الدراسة في سياق إشكالية الدراسة والفرضيات التي تمت صياغتها قصد اختبارها استنادا للآراء مستخدمي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر في كل من ولاية: عنابة، قالمة، الطارف، سوق أهراس والبليلة، تيبازة، وهذا من أجل تدعيم الدراسة النظرية بالاعتماد على استبيان تم تحضيره لهذا الغرض. وعليه سيتم في هذا الفصل التطرق إلى:

المبحث الأول: طبيعة الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: طبيعة الدراسة الميدانية

يستند انجاز الجانب الميداني إلى إطار يحدد الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية التي تختص بعرض منهج الدراسة وحدود إجراءات التطبيق، والأدوات المستخدمة لجمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

1- الأساليب المنهجية للدراسة:

1-1 الغرض من الدراسة:

يشكل تطبيق التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإدارة الجبائية من أجل تعزيز مهامها وتحقيق أهدافها المرجوة موضوعا بالغ الأهمية، بحيث ركزت الدراسة على دور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي باعتبارهما من أهم الأهداف التي تسعى الإدارة الجبائية في الجزائر إلى تحقيقها.

1-2 منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة والأهداف المرجو تحقيقها، وسعيا لدقة النتائج، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، لبيان أهمية تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر ودوره في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي، حيث يقوم المنهج الوصفي على وصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها⁽¹⁾، كما يقوم المنهج التحليلي على تفكيك وتبسيط المعلومات والأفكار، إذ يعتبر أنه أعمق بكثير من مجرد الوصف الظاهري حيث يتعدى ذلك إلى دراسة وفحص أبسط الجزئيات الداخلة في تكوين الظاهرة⁽²⁾.

(1) فارس رشيد البياتي، (2018)، الحاوي في منهاج البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار السواقي العلمية، الأردن، ص88.

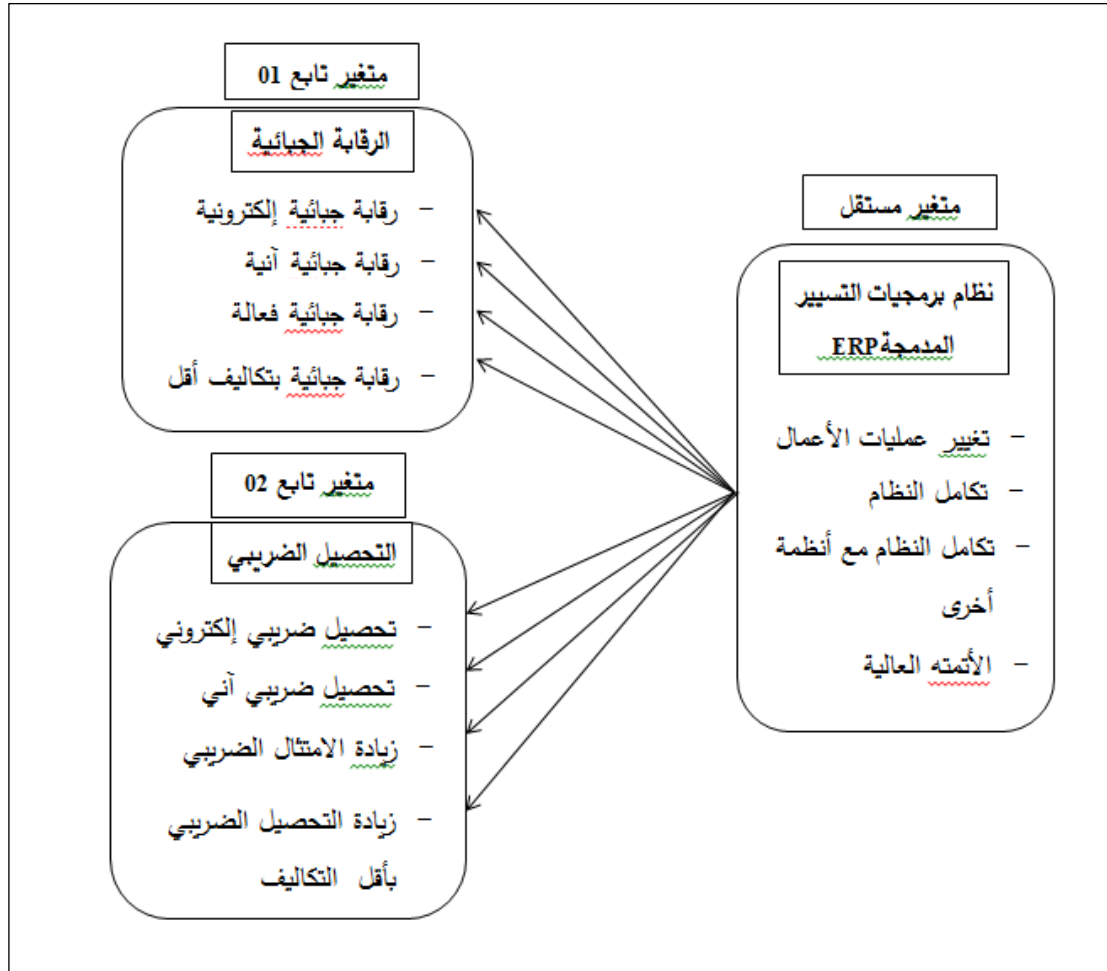
(2) <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/12736/1/%D9%85%D8%B7%D8%A8%D9%88%D8%B9%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D8%B0%D8%A9%20%D9%85%D8%AC%D8%AF%D9%88%D8%A8.pdf>: 15/11/2023.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

1-3 نموذج الدراسة:

يمثل الشكل التالي نموذج الدراسة، والذي يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة:

الشكل رقم (1-4): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

1-4 حدود الدراسة:

تقتصر حدود الدراسة على:

- **الحدود الموضوعية:** تتمحور الحدود الموضوعية لهذه الدراسة حول أهمية تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارات الجبائية في الجزائر، وما لذلك من دور في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي.
- **الحدود البشرية:** تقتصر هذه الدراسة على آراء موظفي الإدارة الجبائية ممن يشغلون منصب مراقب جبائي، مفتش مركزي، مفتش رئيسي، مفتش رئيس مركز، مديري الإعلام الآلي ...، بمختلف المؤهلات العلمية وذوي الخبرات المتفاوتة.
- **الحدود المكانية:** تسلط هذه الدراسة الضوء على الواقع العملي لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر، وعليه فقد شملت الدراسة آراء موظفي الإدارة الجبائية عبر كل من ولاية : عنابة، قالمة، الطارف، سوق أهراس، تيبازة، البليدة.
- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة في الفترة 2023/05/15 بداية توزيع الاستبيان إلى غاية 2023/10/02.

2- مجتمع وعينة الدراسة الميدانية:

1-2 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الإدارات الجبائية في الجزائر المطبقة لبرنامج عصرنه الإدارة الجبائية.

2-2 عينة الدراسة:

بعد تحديد مجتمع الدراسة، ونظرا للصعوبة الموجودة في تحديد حجم العينة واستحالة ضبطها وفقا للنماذج الاحصائية المعتمدة، وجب اعتماد أسلوب المعاينة.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

وبمأن مجتمع الدراسة غير معروف، فقد تم حساب العينة بإستخدام المعادلة التالية⁽¹⁾:

$$N = Z^2 \cdot p(1-p) / e^2$$

حيث أن:

N : حجم العينة.

Z : القيمة الجدولية الموافقة لمعامل الثقة (عادة ما يستخدم معامل ثقة 95% إذن توافق القيمة الجدولية 1.96 في الجدول).

P : عدد الأفراد الذين تتوفر فيهم خاصية الدراسة (تم اعتبار نسبة 12%).

e : خطأ المعاينة (5%).

بالتعويض في المعادلة السابقة يكون حجم عينة الدراسة هو 162 مفردة من مستخدمي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارات الجبائية في الجزائر في كل من ولاية: عنابة، قالمة، الطارف، سوق أهراس، البليدة وتبليزة.

وبعد التطبيق الميداني لأداة الدراسة تحصلنا على آراء أفراد عينة الدراسة والمقدر عددها بـ 127 إستبيان صالح للتحليل الإحصائي، والجدول التالي يوضح نسبة إستجابة عينة الدراسة:

الجدول رقم (4-1): الاحصائيات المتعلقة بالاستبيانات الموزعة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100%	162	عدد الاستثمارات الموزعة
86.42%	140	عدد الاستثمارات الواردة
8.02%	13	عدد الاستثمارات الملغاة
78.34%	127	عدد الاستثمارات الصالحة

المصدر: من إعداد الباحثة.

يشير الجدول أعلاه إلى أن نسبة الاستجابة للإستبيان بالشكل الذي يجعله صالحا للتحليل الإحصائي قدرت بـ 78.34% وهي نسبة جيدة جدا لأغراض البحث العلمي.

⁽¹⁾Dimah alaraifi, ahad algrain : sample size estimation : working paper available at : https://ksunsc.com/download_center/Archive/3rd/437/Teamwork/5-Research/1-Theoretical/12-Sample%20Size%20Estimation.pdf , p 07.

3- طرق جمع المعلومات:

لتحقيق أهداف الدراسة ونظرا لنوعية الموضوع الذي تعالجه هذه الدراسة فقد تقرر معالجة الجانب الميداني عن طريق الاستبيان، كما تم تدعيم الدراسة عن طريق أسلوب المقابلة الشخصية مع عينة الدراسة من أجل الاستفسار أكثر وإزالة أي غموض حول الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان، بهدف التمكن من الحصول إجابات ذات مصداقية، حيث تم توزيع الاستبيان بطرق متعددة، أغلبها كان عن طريق التسليم المباشر لعينة الدراسة وبسبب تعذر السفر إلى الولايات البعيدة فقد تم الاستعانة ببعض الزملاء في توزيع الاستبيان، كما تم إرسال الاستبيان عن طريق البريد الإلكتروني وعبر مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى لبعض أفراد العينة.

المبحث الثاني: الاطار المنهجي للاستبيان

1- هيكل الاستبيان:

- تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان تم إعداده وفق منهجية البحث العلمي، وبالاعتماد على مختلف الادبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، قسم الاستبيان إلى جزئين:
- الجزء الأول: خصص للمعلومات العامة حول عينة الدراسة، والتي كانت: المؤهل العلمي، التخصص والخبرة المهنية.
 - الجزء الثاني: قسم إلى أربعة محاور كما يلي:
 - المحور الأول حول البنية التحتية للإدارة الجبائية لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، وقد احتوى على 16 عبارة؛
 - المحور الثاني حول نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المطبق على مستوى الإدارة الجبائية وقد احتوى على 11 عبارة؛
 - المحور الثالث حول الرقابة الجبائية وتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، وقد احتوى على 17 عبارة.
 - المحور الرابع حول التحصيل الضريبي وتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP، وقد احتوى على 16 عبارة.

تم الاعتماد على الأسئلة المغلقة في إعداد الاستبيان وفق مقياس ليكارت الخماسي المكون من خمسة (05) درجات لتحديد أهمية كل بند من بنود الاستبيان، والجدول التالي يعرض سلم ليكارت الخماسي:

الجدول رقم (4-2): مقياس ليكارت الخماسي

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
التدرج	1	2	3	4	5

المصدر: إيهاب عبد السلام، (2013)، تحليل البرنامج الاحصائي spss، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ص22.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

2- صدق الاستبيان:

تعد الأداة صادقة إذا استطاعت قياس الظاهرة التي وضعت من أجلها، أي أن الاستبيان الصادق يقيس ما وضع لقياسه، ويدل صدق الاستبيان على مدى تحقيقه للهدف الذي وضع من أجله⁽¹⁾، وهناك نوعان أكثر استخداماً لصدق الأداة، وهما:

- **الصدق الظاهري:** وهو مدى نجاح الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه، وفي الإجابة عن التساؤلات التي قامت للإجابة عنها أو اختبار الفرضيات التي استهدفت اختبارها⁽²⁾.
- **الصدق التجريبي:** وهو أن يحسب الباحث درجة العلاقة بين نتائج عينة من المبحوثين طبق عليهم الاختبار أو أداة الدراسة⁽³⁾.

ولأجل ذلك تم التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبيان)، من خلال عرضها على الأستاذة المشرفة أولاً، والتي قامت بإدخال الملاحظات والتعديلات المطلوبة، وبعد اتخاذ كافة ملاحظات وتعديلات الأستاذة المشرفة بعين الاعتبار، تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين، وبعد الملاحظات المقدمة من طرف الأساتذة المحكمين تم تعديل الاستبيان وفقاً لكل الملاحظات والتعديلات المحددة من قبلهم. كما تم التأكد من الصدق التجريبي للاستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون لكل محور من محاور الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (4-3): معامل الارتباط

معامل بيرسون	عدد العبارات	محاور الاستبيان
0.858	16	المحور الأول
0.913	11	المحور الثاني
0.912	17	المحور الثالث
0.854	16	المحور الرابع
0.912	60	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

(1) محسن عبد الستار، (2009)، تعاقب المديرين وأثره على فاعلية الإدارة المدرسية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، ص 149.

(2) شيماء ذو الفقار زغيب، (2009)، مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ص 41.

(3) فاطمة عوض، ميرفت على، (2002)، أسس ومبادئ البحث العلمي، الطبعة الأولى، مكتبة الاشعاع الفنية، مصر، ص 168.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

من خلال الجدول السابق تبين أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 حيث الحد الأدنى لمعاملات الارتباط هو 0.854 والحد الأقصى 0.913، مما يدل على علاقة الارتباط الموجبة والقوية جداً لكل محور من محاور الدراسة، وهذا يدل على أن الأداة تتمتع فعلاً بالصدق ومناسبة لقياس ما وضعت لأجله.

3- ثبات الاستبيان:

توجد عدة أساليب لتقدير مدى ثبات المقياس، منها معامل ألفا كرونباخ وهو عبارة عن متوسط معاملات الارتباط الناتجة عن تقسيم المقياس إلى نصفين بكل أشكال التقسيم الممكنة، و تتراوح قيمة ألفا كرونباخ بين 0 و 1 وكلما اقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعاً وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضاً، وإذا كانت القيمة 0.6 فأقل فإن ذلك يعبر عن انخفاض مستوى ثبات المقياس، حيث أن عدم الثبات يتضمن عدم الصدق وعلى الرغم من أن انخفاض مستوى الثبات له دلالة سلبية على الصدق فإن الثبات لا يعني في حد ذاته الصدق، فالثبات شرط ضروري ولكنه غير كاف لتحقيق الصدق⁽¹⁾. ولتحديد ثبات الاستبيان تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، والجدول التالي يوضح قيم ألفا كرونباخ التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم (4-4): معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الاستبيان
0.901	16	المحور الأول
0.918	11	المحور الثاني
0.894	17	المحور الثالث
0.913	16	المحور الرابع
0.964	60	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن جميع النتائج الخاصة بمحاور الدراسة أكبر من القيمة المقبولة 0.60، مما يدل على أن الاستبيان المعتمد عليه في الدراسة يتصف بدرجة عالية من الثبات والموثوقية، وبالتالي يمكن القيام بإجراء الدراسة.

(1) شيماء ذو الفقار، مرجع سبق ذكره، ص41.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا المبحث تقديم الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة الاستبيان، والنتائج المتحصل عليها المتعلقة بعينة الدراسة ومحاوَر الاستبيان.

1- الأساليب الإحصائية المعتمدة:

يتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية في البحث العلمي، وتختلف هذه الأساليب في طبيعتها واستخداماتها، ولغرض الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS26 Statistical Package For Social Science). وللقيام بتحليل النتائج تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي:

1-1 الإحصاء الوصفي:

يهدف إلى إدماج وتلخيص البيانات الرقمية بغية تحويلها من مجرد كم من الأرقام إلى شكل أو صورة أخرى يمكن فهمها واستيعابها بمجرد النظر من أغلب الأساليب المستخدمة مقاييس النزعة المركزية، مقاييس التشتت مقاييس الارتباط والانحدار ويتوقف استخدام أيها منها على نوعية البيانات ومستوى القياس سواء كان إسمياً أو وصفياً، أو ترتيبياً، أو فئوياً، أو نسبة⁽¹⁾، وفيما يلي سيتم عرض الأساليب الإحصائية الوصفية التي تم الاستعانة بها في هذه الدراسة:

- الجداول الإحصائية ومن أهمها التكرارية؛
- تمثيلات بيانية لمعالجة البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة؛
- حساب المقاييس الإحصائية، والمتمثلة في:
- ✓ **مقاييس التشتت:** تتطلب الدراسة حساب الانحراف المعياري وهو أحد مقاييس التشتت، يتم استخدامه لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها⁽²⁾.
- ✓ **مقاييس النزعة المركزية:** تتطلب الدراسة حساب المتوسط الحسابي والذي يمثل مركز البيانات الخام، حيث يمكن معرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء أفراد عينة الدراسة عن كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان.

(1) محمد مفيد القوصي، (2002)، الإحصاء الوصفي والاستدلالي، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، دمشق، ص31.

(2) محمد خير سليم، (2010)، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية spss (15-16) version، الطبعة الأولى، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، ص 204.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

ويوضح الجدول التالي تحديد درجة استجابة أفراد عينة الدراسة وفق قيمة المتوسط الحسابي كما يلي:

الجدول رقم (4-5): تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	المستوى
من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
من 2.60 إلى 3.39	محايد
من 3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر : الجامعة المستنصرية، (2019)، التحليل الوصفي والاحصائي للجانب العملي، ورقة بحثية متاحة على :

https://uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures/10/10_2019_01_22!09_27_57_PM.pdf :

24/11/2023.

1-2 الإحصاء الاستدلالي:

يستند هذا النوع من الأساليب الإحصائية إلى مجموعة من النظريات الإحصائية لعل أهمها نظرية الاحتمالات ونظرية العينات اللتان تمثلان حلقة الوصل بين الإحصاء الوصفي والاستدلالي، ويسعى هذا النوع من الأساليب الإحصائية إلى الوصول إلى تقديرات لمعالم وخصائص مجتمعات الدراسة من خلال ما هو متوفر من معلومات عن العينات المختارة من تلك المجتمعات، فضلا عن اختبار الفروض الإحصائية عن مجتمع الدراسة على أساس البيانات المتاحة عن عينات الدراسة، ويطلق على هذا النوع من الأساليب أكثر من تسمية تؤدي جميعها إلى نفس المعنى فأحيانا يسمى بالإحصاء الاستدلالي، أو الاستنباطي، أو التعميمي حيث يهدف إلى الوصول إلى تعميمات عن مجتمع الدراسة من خلال العينة المسحوبة من هذا المجتمع⁽¹⁾، لذلك يرتبط اختبار الفرضيات بمفهوم الإحصاء الاستدلالي والذي يبدأ بتقدير معالم المجتمع من العينة المسحوبة منه ثم القيام باختبار ما إذا كانت هذه المعالم المقدرة مطابقة إلى معالم المجتمع، واختبار فرضيات الدراسة تم اعتماد اختبار (T-test) :

(1) محمد مفيد القوصي، مرجع سبق ذكره، ص33.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- يستخدم اختبار T لعينة واحدة One Sample T-Test في الدراسات التي تضع افتراضات حول متغير واحد لقياس الفرق المعنوي Significant Difference بين متوسط العينة ومتوسط مجتمع الدراسة والذي يعبر عنه بقيمة ثابتة⁽¹⁾.

ويشترط لإجراء هذا الاختبار أن تكون العينة عشوائية، وأن يكون التوزيع الطبيعي، ولمعرفة ذلك تم القيام باختبار كولمنجروف- سمنروف (1-Sample k-s) وهذا عند مستوى دلالة أكبر من (Sig > 0.05) والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها عند القيام بهذا الاختبار في هذه الدراسة:

الجدول رقم (4-6): اختبار التوزيع الطبيعي

المحور	عنوان المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة
الأول	البنية التحتية لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	0.814	0.620
الثاني	نظام برمجيات التسيير المدمجة المطبق على مستوى الإدارة الجبائية	0.614	0.725
الثالث	الرقابة الجبائية وتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	0.757	0.604
الرابع	التحصيل الضريبي وتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	0.688	0.530

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع مستويات الدلالة Sig لمحاور الاستبانة أكبر من 0.05 أي أن جميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يجب استخدام الاختبارات المعلمية.

2- تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

في هذا المطلب سوف يتم التطرق إلى نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية من خلال النقاط الرئيسية التالية:

2-1 عرض وتحليل نتائج الجزء الأول "معلومات عامة":

تتمثل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة في كل من: (الدرجة العلمية، التخصص، والخبرة المهنية) والتي تساعد في التأكد من مدى كفاءة أفراد عينة الدراسة، ومدى استيعابهم لفقرات محاور الدراسة. يوضح الجدول والشكل المواليين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

⁽¹⁾ <https://faculty.ksu.edu.sa/sites/default/files/khtbrt.50.pdf>; 25/12/2023.

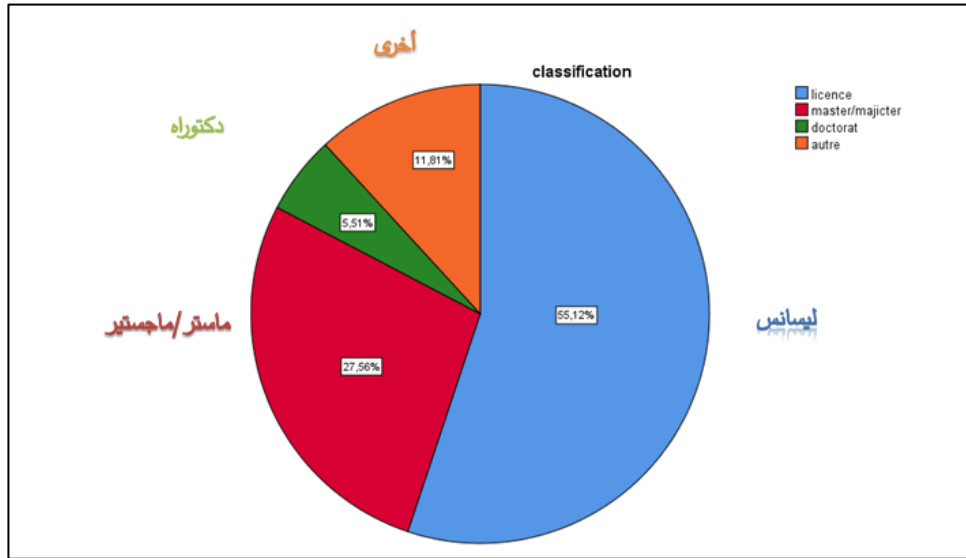
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الجدول رقم (4-7): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	70	55.1%
ماجستير/ماستر	35	27.6%
دكتوراه	07	5.5%
شهادة مهنية أخرى	15	11.8%
المجموع	127	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

الشكل رقم (4-2): تمثيل نتائج عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

يتضح من خلال النتائج المدرجة في الجدول رقم (4-7) والملخصة في الشكل رقم (4-2)، أن معظم عينة الدراسة من حملة شهادة الليسانس ونسبتهم 55.1%، وأن 27.6% هم من فئة حاملي شهادة ماستر/ماجستير وأن 11.8% من فئة شهادات مهنية أخرى، ثم تليهم فئة حاملي شهادة الدكتوراه بنسبة 5.5%.

وبناء على هذه النتائج يمكن القول "أن أفراد عينة الدراسة لديهم القدرة الكافية للإجابة على الاستبيان وهذا وفقا للمؤهلات العلمية التي يمتلكونها".

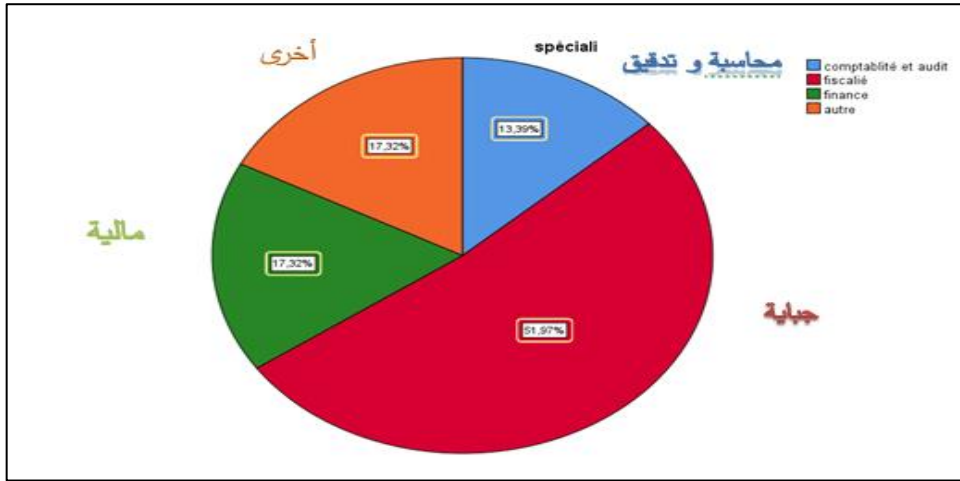
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الجدول رقم (4-8): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
محاسبة وتدقيق	17	13.4%
جبائية	66	52%
مالية	22	17.3%
أخرى	22	17.3%
المجموع	127	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

الشكل رقم (4-3): تمثيل نتائج عينة الدراسة حسب التخصص العلمي



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

يتضح من خلال النتائج المدرجة في الجدول رقم (4-8) والمُلخصة في الشكل رقم (4-3) أن النسبة الأكبر كانت لأفراد عينة الدراسة من المتخصصين في الجبائية بنسبة 52%، بينما شكل تخصص المالية والتخصصات الأخرى نفس النسبة بـ 17.3%، يليهم تخصص محاسبة وتدقيق بنسبة 13.4% والملاحظ أن المستجوبين مؤهلين لفهم الاستبيان خصوصاً وأن أكبر نسبة كانت لتخصص الجبائية مما يضيف مصداقية أكثر على إجابات الاستبيان.

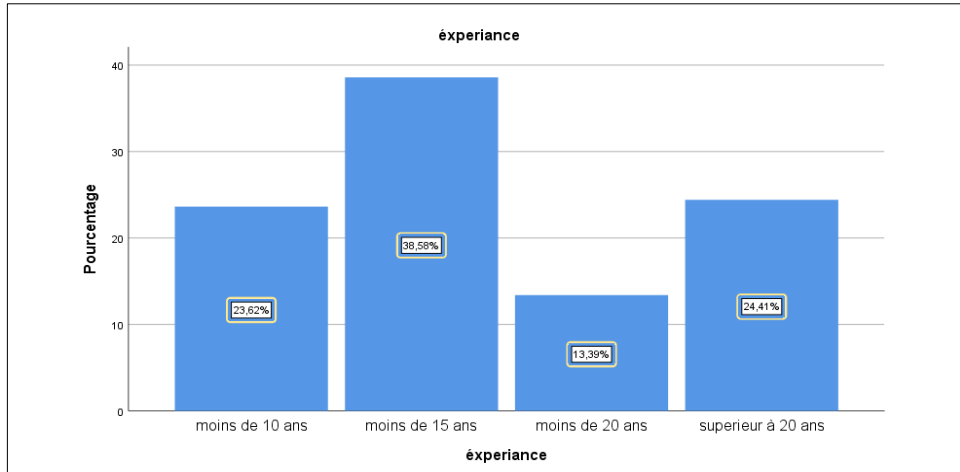
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الجدول رقم (4-9) : توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	30	23.6%
أقل من 15 سنة	49	38.6%
أقل من 20 سنة	17	13.4%
20 سنة فأكثر	31	24.4%
المجموع	127	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

الشكل رقم (4-4) : تمثيل نتائج عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

يتضح من خلال الجدول رقم (4-9) والشكل رقم (4-4) أن غالبية أفراد عينة الدراسة خبرتهم المهنية أقل من 15 سنة بنسبة 38.6%، يليها بعد ذلك فئة المستجوبين الذين تفوق خبرتهم المهنية عن 20 سنة فأكثر بنسبة 24.4% وهو ما من شأنه إثراء موضوع الدراسة من خلال إجاباتهم، بعد ذلك فئة الأقل من 10 سنوات بنسبة 23.6% وفئة أقل من 20 سنة بنسبة 13.4%.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

2-2 عرض وتحليل نتائج الجزء الثاني " محاور الدراسة ":

بعد ما تم في الجزء السابق تحليل نتائج المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة، سيتم في هذا الجزء تحليل إجابات عينة الدراسة حول محاور الاستبيان، وذلك عن طريق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

2-2-1 نتائج إجابات المستجوبين حول البنية التحتية لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

الجدول رقم (4-10): نتائج إجابات المستجوبين حول المحور الأول " البنية التحتية لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة

"ERP"

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تعمل الإدارة الجبائية على تدريب وتكوين الموظفين المخول لهم باستخدام برمجيات التسيير المدمجة ERP من قبل خبراء متخصصين .	3	10	10	83	21	3.85	0.87	موافق
02	تعتبر برامج التدريب المقدمة من طرف الإدارة الجبائية للمستخدمين كافية لحل المشاكل المرتبطة بتشغيل نظام ERP	7	37	22	51	10	3.15	1.10	محايد
03	تعتمد الإدارة الجبائية على كفاءات بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة، مما يسهل عليها التحول من العمل التقليدي إلى العمل عن طريق الرقمنة بدون أي صعوبة.	8	30	18	44	27	3.40	1.23	موافق
04	يتم تكوين وتدريب مستخدمي برمجيات التسيير المدمجة ERP تكوين شامل لجميع الوظائف مما يمكنهم من معرفة الاستخدام الخاص بكل قسم من أقسام الإدارة الجبائية.	7	24	25	54	17	3.39	1.10	محايد

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

05	يقدم القسم المسؤول عن تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الضريبية التعاون والدعم المستمر لمستخدمي برمجيات التسيير المدمجة ERP في أي وقت.	10	23	18	63	13	3.36	1.13	محايد
06	يستعين مستخدم برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية ببعضهم البعض لتبادل المعلومات بخصوص النظام فيكون العمل وفقا لأسلوب العمل الجماعي التعاوني.	4	11	21	73	18	3.70	0.92	موافق
07	كلما استخدم موظفي الإدارة الجبائية برمجيات التسيير المدمجة ERP لمرات عديدة وساعات طويلة كلما تمكنوا من استخدامه أكثر.	2	5	17	64	39	4.04	0.86	موافق
08	تتلقى الإدارة الجبائية المساعدة من موردي برمجيات التسيير المدمجة ERP إذا احتاجت لذلك.	5	16	28	68	10	3.48	0.95	موافق
09	تمتلك الإدارة الجبائية أجهزة وبرمجيات حديثة ومتطورة.	27	40	25	27	8	2.59	1.21	غير موافق
10	تعمل الإدارة الجبائية على التطوير الدائم للأجهزة وبرمجيات الحاسوب.	13	33	24	43	14	3.09	1.20	محايد
11	قاعدة بيانات الإدارة الجبائية تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطات المركز .	5	15	22	71	14	3.58	0.97	موافق
12	تتوفر قواعد بيانات الإدارة الجبائية على نوع من الأمان والحماية للمعلومة الجبائية.	2	15	30	60	20	3.63	0.94	موافق
13	تعتمد الإدارة الجبائية على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تضارب المعلومات والتكرار في العمليات.	4	15	25	67	16	3.59	0.96	موافق
14	تستخدم الإدارة الجبائية الانترنت لإجراء الاتصالات داخل الإدارة وبين الإدارات الأخرى .	14	27	32	42	12	3.08	1.16	محايد

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

15	تعتمد الإدارة الجبائية على الانترنت لتسريع وتيرة العمل وكسب الجهد والوقت.	7	23	28	55	14	3.36	1.07	محايد
16	تساعد الانترنت على تصميم المعلومات وجمعها والانتفاع بها سريعا وتبادلها داخل الإدارة الجبائية.	6	19	16	63	23	3.61	1.09	موافق
	المجموع الكلي للمحور الأول								موافق
							3.43	0.67	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

يتعلق الجدول أعلاه بالمحور الأول للاستبيان الذي خصص لمعرفة مدى توفر البنية التحتية الكافية لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر، حيث تم استطلاع آراء عينة الدراسة في هذا الشأن وتم تحليلها بالاعتماد على الأدوات الاحصائية المبينة في الجدول أعلاه، وقد تبين ما يلي:

- بالنسبة للعبارة الأولى والمتعلقة بما إذا " كانت الإدارة الجبائية تعمل على تدريب وتكوين الموظفين المخول لهم باستخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP من قبل خبراء متخصصين"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.87) والذي يعكس قلة تشتت إجابات المستجوبين والمتوسط الحسابي الذي قدر بـ (3.85) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على وجود "مجهودات مبذولة فعلا من قبل الإدارة الجبائية فيما يخص الدورات التكوينية وعمليات التدريب المقدمة من قبلها، وهو ما يؤدي إلى تمكين المستخدمين من اكتساب وتحسين المهارات اللازمة لفهم واستخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP.

- بالنسبة للعبارة الثانية والمتعلقة بما إذا كانت الإدارة الجبائية تقدم برامج تدريبية كافية للمستخدمين لحل المشاكل المرتبطة بتشغيل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (1.10) والذي يعكس ارتفاع التشتت بين إجابات المستجوبين والمتوسط الحسابي الذي قدر بـ (3.15) والذي يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39)، وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون محايد حيث كانت الإجابات على النحو التالي: 7 غير موافق بشدة، 37 غير موافق، 22 محايد، 51 موافق، 10 موافق بشدة، وهو ما يعكس وجود بعض الإدارات الجبائية التي تعمل على تكثيف البرامج التدريبية للمستخدمين حتى يتمكنوا من استخدام نظام برمجيات التسيير ERP دون وجود

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

أي صعوبات أو غموض في كيفية استخدامه كما يوجد كذلك بعض الإدارات الجبائية التي لا تعمل تكثيف البرامج التدريبية للمستخدمين وهو ما يؤدي إلى عدم الفهم الكامل للمستخدمين بوظائف والامكانيات المتاحة على النظام مما يقلل من الكفاءة والانتاجية الأمر الذي قد يجعلهم يعتمدون على العمليات اليدوية ولا يستفيدون من المميزات الأساسية التي يوفرها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP.

- بالنسبة للعبارة الثالثة والمتعلقة بـ " ما إذا كانت الإدارة الجبائية تعتمد على كفاءات بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة، مما يسهل عليها التحول من العمل التقليدي إلى العمل عن طريق الرقمنة بدون أي صعوبة"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (1.23) والذي يعكس ارتفاع التشتت بين إجابات المستجوبين، والمتوسط الحسابي الذي قدر بـ (3.40) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق حيث كانت الإجابات على النحو التالي: 8 غير موافق بشدة، 30 غير موافق، 18 محايد، 44 موافق و 27 موافق بشدة وهو ما يعكس اعتماد بعض الإدارات الجبائية على كفاءات بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا والبرمجيات والذي من شأنه أن يسهل عليها التحول من العمل التقليدي إلى العمل عن طريق الرقمنة بدون أي صعوبة كما يعكس ذلك أيضا وجود بعض الإدارات الجبائية التي لا تعتمد على كفاءات بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة مما يصعب عليها التحول من العمل التقليدي إلى العمل عن طريق الرقمنة.

- بالنسبة للعبارة الرابعة والمتعلقة بـ " ما إذا يتم تكوين وتدريب مستخدمي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تكوين شامل لجميع الوظائف مما يمكنهم من معرفة الاستخدام الخاص بكل قسم من أقسام الإدارة الجبائية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (1.10)، والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.39) والذي يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39)، وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون محايد حيث كانت الإجابات على النحو التالي: 7 غير موافق بشدة، 24 غير موافق و 25 محايد، 54 موافق، 17 موافق بشدة، وهو ما يعكس وجود بعض الإدارات الجبائية التي لا تعمل على تكوين وتدريب مستخدمي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تكوين شامل لجميع الوظائف (التطبيقات) التي يوفرها، حتى يتمكنوا من معرفة الاستخدام الخاص بكل قسم من أقسام الإدارة الجبائية وهذا ما سيؤثر على عدم استفادة المستخدم من معلومات الوظائف الأخرى حيث أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP نظام متكامل يغطي مختلف جوانب أعمال الإدارة بحيث يجب أن يكون تكوين المستخدمين تكوين

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

شاملا مع مختلف عمليات الإدارة الجبائية الأخرى مما يعزز التنسيق بين الأقسام ويحسن فهم المستخدمين لتأثير تغييرات النظام على عملياتهم اليومية.

- **بالنسبة للعبارة الخامسة والمتعلقة بـ " ما إذا كان القسم المسؤول عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجبائية يقدم التعاون والدعم المستمر لمستخدمي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في أي وقت" فالملحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (1.13) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.36) والذي يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39) ، وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون محايد حيث كانت الإجابات على النحو التالي: 10 غير موافق بشدة، 23 غير موافق، 18 محايد، 63 موافق، 13 موافق بشدة، وهو ما يعكس وجود بعض أقسام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى بعض الإدارات الجبائية لا تقدم التعاون والدعم المستمر والكافي لمستخدمي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP والذي من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل عمل المستخدمين وإيجاد صعوبات في حل المشكلات التقنية مما يؤدي إلى فقدان وقت كبير وتأخير في إكمال المهام.**

- **بالنسبة للعبارة السادسة والمتعلقة بـ " مستخدمي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية يستعينون ببعضهم البعض لتبادل المعلومات بخصوص النظام فيكون العمل وفقا لأسلوب العمل الجماعي التعاوني"، فالملحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.92) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.70) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على وجود أسلوب العمل الجماعي التعاوني بخصوص نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP وتبادل المعلومات والذي من شأنه تشجيع التواصل الفعال بين مختلف أقسام الإدارة الجبائية بالإضافة إلى تحقيق تفاهم أفضل حول كيفية استخدام وفهم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP.**

- **بالنسبة للعبارة السابعة والمتعلقة بـ "مدى تأثير عدد مرات وعدد ساعات استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على تطور وتمكن المستخدمين من استخدامه أكثر"، فالملحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.86) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (4.04) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على كلما استخدم موظفي الإدارة الجبائية نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP لمرات عديدة وساعات طويلة كلما تمكنوا من استخدامه أكثر.**

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- بالنسبة للعبارة الثامنة والمتعلقة بما إذا كانت " الإدارة الجبائية تتلقى المساعدة من موردي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP إذا احتاجت لذلك"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.95) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.48) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن الإدارة الجبائية تتلقى المساعدة من موردي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP إذا احتاجت لذلك وهو ما يعمل على حل المشكلات في أسرع وقت وهي تلك المشكلات التي من الممكن الوقوع فيها بسبب حداثة استخدام النظام وعدم الدراية الكافية بطريقة استخدامه، حيث يعمل كذلك هذا التواصل على التقليل من الانقطاع عن الأعمال والمساهمة في استمرارية العمليات وتحسين استخدام هذه البرمجيات وفهم ميزاتها مما يعزز فعالية نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP وبالتالي تحقيق الأهداف المراد تحقيقها.
- بالنسبة للعبارة التاسعة والمتعلقة بما إذا كانت " الإدارة الجبائية تمتلك أجهزة وبرمجيات حديثة ومتطورة" فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (1.21) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (2.59) والذي يقع ضمن المستوى الثاني من فئات مقياس ليكارت (1.80-2.60) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون غير موافق على امتلاك الإدارة الجبائية للأجهزة الحديثة والمتطورة الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم قدرة الأجهزة القديمة على دعم التحديثات التكنولوجية الحديثة، حيث قد يكون من الصعب على الإدارة الجبائية تحقيق التحول الرقمي والاستفادة الكاملة من مميزات التكنولوجيا الحديثة إذا لم تكن الأجهزة القديمة قادرة على دعم هذا التحول.
- بالنسبة للعبارة العاشرة والمتعلقة بما إذا كانت " الإدارة الجبائية تعمل على التطوير الدائم للأجهزة وبرمجيات الحاسوب"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (1.20) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.09) والذي يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39)، وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون محايد حيث كانت الإجابات على النحو التالي: 13 غير موافق بشدة، 33 غير موافق، 24 محايد، 43 موافق، 14 موافق بشدة، وهو ما يعكس تضارب الآراء حول التطوير الدائم للأجهزة وبرمجيات الحاسوب من قبل الإدارة الجبائية أو عدم التطوير، وبمأنه لا يمكن إغفال الآراء المعارضة فإن عدم تطوير أجهزة وبرمجيات الإدارة الجبائية من شأنه أن يقلل من كفاءة العمليات الجبائية كما أنه قد يكون من الصعب تكامل الأنظمة القديمة مع الأنظمة الحديثة، مما يقلل من قابلية التكامل مع أنظمة أخرى داخل الحكومة.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- بالنسبة للعبارة الحادية عشر والمتعلقة بما إذا كانت " قاعدة بيانات الإدارة الجبائية تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطات المركز"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.97) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.58) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن قاعدة بيانات الإدارة الجبائية تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطات المركز الأمر الذي يعمل على تسهيل عملية التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة.
- بالنسبة للعبارة الثانية عشر والمتعلقة بما إذا كانت " قواعد بيانات الإدارة الجبائية تتوفر على نوع من الأمان والحماية للمعلومة الجبائية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.94) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.63) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن قواعد بيانات الإدارة الجبائية تتوفر على نوع من الأمان والحماية للمعلومة الجبائية الأمر الذي من شأنه الحفاظ على خصوصية المكلفين أي الحفاظ على سرية بياناتهم كما يهدف أمن قاعدة بيانات الإدارة الجبائية إلى مكافحة الاحتيال والتزوير من خلال توفير آليات للكشف عن أنشطة غير قانونية أو محاولات التلاعب بالمعلومات الجبائية.
- بالنسبة للعبارة الثالثة عشر والمتعلقة بما إذا كانت " الإدارة الجبائية تعتمد على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تضارب المعلومات والتكرار في العمليات"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.96) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.59) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على اعتماد الإدارة الجبائية على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تضارب المعلومات والتكرار في العمليات مما يساعد ذلك على التقليل من الوقت المهدر في محاولة مسح البيانات المتكررة وتصحيح الأخطاء التي يمكن أن تنشأ بسببها، كما يساعد ذلك أيضا على اتخاذ قرارات أكثر دقة وزيادة من فعالية العمليات الجبائية.
- بالنسبة للعبارة الرابعة عشر والمتعلقة فيما إذا كانت "الإدارة الجبائية تستخدم الانترنت لإجراء الاتصالات داخل الإدارة وبين الإدارات الأخرى"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (1.16) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.08) والذي يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون محايد حيث كانت الإجابات على النحو التالي: 14 غير موافق بشدة، 27 غير موافق، 32 محايد، 42 موافق، 12 موافق بشدة، وهو ما يعكس تضارب الآراء حول استخدام

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الإدارة الجبائية الانترنت لإجراء الاتصالات داخل الإدارة وبين الإدارات الأخرى أو عدم استخدامها، وبمأنه لا يمكن إغفال الآراء المعارضة فإن عدم استخدام الانترنت لاتصال الادارة الجبائية مع إدارات أخرى من شأنه أن يحرمها الاستفادة من التنسيق والتعاون في مجالات مختلفة مثل مكافحة التهرب الضريبي.

- بالنسبة للعبارة الخامسة عشر والمتعلقة فيما إذا كانت الإدارة الجبائية " تعتمد على الانترنت لتسريع وتيرة العمل وكسب الجهد والوقت"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ(1.07) و المتوسط الحسابي المقدر بـ (3.36) والذي يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39)، وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون محايد حيث كانت الإجابات على النحو التالي: 7 غير موافق بشدة، 23 غير موافق، 28 محايد، 55 موافق، 14 موافق بشدة، وهو ما يعكس تضارب الآراء حول استخدام الإدارة الجبائية الانترنت لتسريع وتيرة العمل وكسب الجهد والوقت أو عدم الاستخدام وبمأنه لا يمكن إغفال الآراء المعارضة فإن عدم استخدام الإدارة الجبائية للانترنت من شأنه أن يؤدي إلى ضرورة نقل المعلومات عبر الطرق التقليدية، مما سيؤدي إلى تأخير تبادل المعلومات وزيادة صعوبة الوصول إليها وبالتالي الصعوبة في اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة، مما قد يؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة أو اتخاذ إجراءات غير فعالة.
- بالنسبة للعبارة السادسة عشر والمتعلقة فيما إذا كانت "الانترنت تعمل على تصميم المعلومات وجمعها والانتفاع بها سريعاً وتبادلها داخل الإدارة الجبائية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (1.09) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.61) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن الانترنت تعمل على تصميم المعلومات وجمعها والانتفاع بها سريعاً وتبادلها داخل الإدارة الجبائية الأمر الذي من شأنه أن يعزز من فعالية مختلف العمليات الجبائية.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية
والتحصيل الضريبي

2-2-2 نتائج إجابات المستجوبين حول نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المطبق على مستوى الإدارة الجبائية:

الجدول رقم (4-11): نتائج إجابات المستجوبين حول المحور الثاني " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المطبق على مستوى الإدارة الجبائية"

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تعتمد برمجيات التسيير المدمجة ERP على التشغيل الآلي و رقمنة إجراءات الإدارة الجبائية.	6	14	15	76	16	3.64	0.99	موافق
02	تعرض برمجيات التسيير المدمجة ERP الجداول في الوقت المناسب والتي من شأنها أن تسمح بتقييم أداء المصالح ومتابعة مستوى التحصيل حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط.	3	15	29	69	11	3.55	0.89	موافق
03	تقدم برمجيات التسيير المدمجة ERP معطيات تلخيصية موثوقة للدراسات الاستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات.	3	22	33	59	10	3.40	0.94	موافق
04	تقلص برمجيات التسيير المدمجة ERP تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية.	6	22	26	56	17	3.44	1.07	موافق
05	تساعد برمجيات التسيير المدمجة ERP المكلفين بالضريبة بالولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 سا خلال كامل أيام الأسبوع.	3	15	22	68	19	3.66	0.95	موافق
06	تزود برمجيات التسيير المدمجة ERP المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية.	3	14	14	72	24	3.78	0.95	موافق

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

07	تساعد برمجيات التسيير المدمجة ERP المكلف بالضريبة من الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها.	3	5	20	78	21	3.85	0.82	موافق
08	تسمح برمجيات التسيير المدمجة ERP للمكلف بالضريبة من دفع ضرائبه ورسومه عن طريق الانترنت	2	14	24	72	15	3.66	0.88	موافق
09	تساعد برمجيات التسيير المدمجة ERP المكلف بالضريبة من الاطلاع على دينه الجبائي الكلي.	2	9	24	70	22	3.79	0.86	موافق
10	يمنح تطبيق برمجيات التسيير المدمجة ERP أريحية أكثر في اتخاذ قرارات صائبة وسليمة سواء من طرف الإدارة الجبائية .	5	13	27	65	17	3.59	0.97	موافق
11	يقضي نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مشكلة ضياع التصريحات الورقية.	4	8	24	66	25	3.78	0.93	موافق
المجموع الكلي للمحور الثاني									
							3.65	0.69	موافق

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

يتعلق الجدول أعلاه بالمحور الثاني للاستبيان الذي خصص لمعرفة ما إذا كان نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يتسم بالسلاسة والمرونة بما يحقق فعالية الاستخدام للإدارة الجبائية في الجزائر حيث تم استطلاع آراء عينة الدراسة في هذا الشأن وتم تحليلها بالاعتماد على الأدوات الاحصائية المبينة في الجدول أعلاه، وقد تبين ما يلي:

- بالنسبة للعبارة الأولى والمتعلقة بما إذا كان نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعتمد على التشغيل الآلي ورقمنه إجراءات الإدارة الجبائية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري الذي المقدر بـ(0.99) والمتوسط الحسابي المقدر بـ(3.64) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على اعتماد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

على التشغيل الآلي ورقمنه الإجراءات الإدارية وهو الأمر الذي يسمح بتحسين مهام الإدارة الجبائية وجعلها أكثر شمولاً وشفافية مما يعود بالفائدة على المكلفين والإدارة الجبائية على حد سواء.

- بالنسبة للعبارة الثانية والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعرض الجداول التي تحتاجها الإدارة الجبائية في الوقت المناسب" فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.89) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.55) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعرض الجداول التي تحتاجها الإدارة الجبائية في الوقت المناسب، وكون هذا النظام يعمل على تخزين وتحليل البيانات المالية حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط، فهو يسمح بتقييم أداء المصالح ومتابعة مستوى التحصيل حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط، مما يساعد ذلك في فحص مصادر الإيرادات وفهم القطاعات التي تساهم بشكل كبير في تحصيل الضرائب.

- بالنسبة للعبارة الثالثة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يقدم معلومات تلخيصية موثوقة للدراسات الاستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.94) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.40) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن المعلومات التي يقدمها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تساعد الإدارة الجبائية على القيام بالدراسات الاستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات أي أن المعلومات التي يقدمها هذا النظام تمكن الإدارة الجبائية من تحليل الوضع الحالي وتحديد الفرص والتحديات المستقبلية، واتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين الأداء الجبائي وتحقيق الأهداف المسطرة.

- بالنسبة للعبارة الرابعة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تقليص تكاليف المطبوعات الجبائية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (1.07) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.44) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تقليص تكاليف المطبوعات الجبائية حيث أن طباعة وتوزيع الأوراق الجبائية تشكل تكلفة مالية كبيرة للسلطات الجبائية، بما في ذلك تكلفة الورق والحبر والطباعة.

- بالنسبة للعبارة الخامسة والمتعلقة بما إذا كان "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP متاحاً للمكلفين 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.95) والمتوسط

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- الحسابي المقدّر بـ (3.66) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP متاحا للمكلفين بالضريبة 24/24 سا خلال كامل أيام الأسبوع وهو ما يعمل على تجنب تثقل المكلف للإدارة الجبائية من جهة وزيادة شفافية العمليات الجبائية من جهة أخرى مما يساعد في بناء الثقة بين الإدارة الجبائية والمكلف.
- بالنسبة للعبارة السادسة والمتعلقة بما إذا كان "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تزويد المكلفين بمعلومات جبائية محينه حول رزناماتهم الجبائية مع التزاماتهم"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.95) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.78) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تزويد المكلفين بمعلومات جبائية محينه حول رزناماتهم الجبائية مع التزاماتهم، بحيث يقوم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بإرسال إشعارات تلقائية للمكلفين بأي تحديثات في التشريعات الجبائية أو أي تغييرات في الرزنامة الجبائية التي قد تؤثر عليهم، كما يعمل على تحديث التزامات المكلفين بانتظام عندما تتغير الظروف الجبائية أو يتم تقديم تعديلات على التصريحات الجبائية بحيث يضمن هذا أن المعلومات المتاحة للمكلف دائما محدثة وصحيحة.
- بالنسبة للعبارة السابعة والمتعلقة بما إذا كان "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح للمكلف بالضريبة من الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.82) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.85) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح للمكلف بالضريبة من الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها وهذا ما يساعد المكلف على سرعة الوصول إلى استماراته التصريحية من أي مكان وفي أي وقت مما يوفر له المرونة في إدارة شؤونه الجبائية.
- بالنسبة للعبارة الثامنة والمتعلقة بما إذا كان "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح للمكلف من دفع ضرائبه ورسومه عن طريق الانترنت"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.88) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.66) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح للمكلف من دفع ضرائبه ورسومه عن طريق الانترنت وهو من شأنه تحقيق العدالة

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

بحيث أصبح هناك وسيلة موحدة وفعالة لجميع المكلفين لدفع ضرائبهم ما يعزز العدالة بين مختلف فئات المكلفين مما يشجعهم على الالتزام الطوعي وبالتالي الزيادة في التحصيل الضريبي.

- بالنسبة للعبارة التاسعة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساعد المكلف من الاطلاع على دينه الجبائي الكلي "، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.86) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.79) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساعد المكلف من الاطلاع على دينه الجبائي الكلي، وهو ما يسمح للمكلف من وضع خطط مالية بناء على الفهم الدقيق لدينه الجبائي وتحديد الفترات الزمنية المناسبة لسداد ديونه دون تأخير.

- بالنسبة للعبارة العاشرة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يمنح أريحية للإدارة الجبائية في اتخاذ قرارات صائبة وسليمة"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.97) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.59) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يمنح أريحية للإدارة الجبائية في اتخاذ قرارات صائبة وسليمة مما يساهم ذلك في تحسين خدمات الإدارة الجبائية.

- بالنسبة للعبارة الحادية عشر والمتعلقة بما إذا كان "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يقضي على مشكلة ضياع التصريحات الورقية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.93) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.78) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.20) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يقضي على مشكلة ضياع التصريحات الورقية مما يسمح بالتقليل من الحاجة إلى مساحة تخزين كبيرة للتصريحات الورقية حيث يساهم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في التقليل من الحاجة إلى مساحات تخزين كبيرة للتصريحات الورقية، كما يعمل هذا النظام على تخزين البيانات الرقمية بشكل فعال دون الحاجة إلى المساحات الضخمة للأرشفة الورقية والذي بدوره يساعد في تبسيط عمليات الرقابة الجبائية حيث يمكن للمراقبين الوصول لبيانات المكلفين بسهولة وتحليلها بشكل فعال.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية
والتحصيل الضريبي

2-2-3 نتائج إجابات المستجوبين حول الرقابة الجبائية وتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP :

الجدول رقم (4-12): نتائج إجابات المستجوبين حول المحور الثالث " الرقابة الجبائية وتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP "

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تسعى الإدارة الجبائية إلى تطبيق الرقابة الجبائية عن طريق برمجيات التسيير المدمجة ERP بدلا من الرقابة الجبائية التقليدية.	10	8	27	71	11	3.51	1.01	موافق
2	تقوم الإدارة الجبائية بتوفير ميزانية خاصة بتحديث البرمجيات الخاصة بالرقابة الجبائية الالكترونية.	8	14	39	54	12	3.37	1.01	محايد
3	تقوم الإدارة الجبائية بتكوين الموظفين المتخصصين في تطبيق الرقابة الجبائية الالكترونية.	9	16	38	48	16	3.36	1.08	محايد
4	تسمح برمجيات التسيير المدمجة ERP بتجميع المعلومات الضريبية الخاصة بالمكلف بالضريبة حيث تعتبر المعلومات الضريبية هي المادة الخام للرقابة الجبائية.	7	9	27	72	12	3.57	0.95	موافق
5	توفر برمجيات التسيير المدمجة ERP للرقابة الجبائية أساليب جديدة للتدخل وأدوات جديدة للتتقيب على البيانات وهو ما يوسع	11	11	33	57	15	3.42	1.08	موافق

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

								إمكانية الرقابة من قبل المراقبين.	
موافق	0.99	3.49	12	65	32	10	8	تعمل برمجيات التسيير المدمجة ERP في تبسيط مهام الرقابة الجبائية من خلال تسهيل الإتصال والتواصل وتبادل المعلومات بين الإدارات الجبائية.	6
موافق	1.05	3.44	14	59	32	13	9	يساعد نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP مهام الرقابة الجبائية من خلال مراقبة كافة تعاملات وبيانات ومعلومات وحركة نشاط المكلفين.	7
موافق	0.97	3.44	15	51	42	14	5	يؤدي استخدام الرقابة الجبائية التقليدية إلى تراجع الإيرادات بأقل من حجمها الحقيقي مقارنة باستخدام الرقابة الجبائية من خلال برمجيات التسيير المدمجة ERP .	8
موافق	0.88	3.66	16	69	29	10	3	تعمل برمجيات التسيير المدمجة ERP على تسهيل مطابقة البيانات والمعلومات المقدمة من المكلفين مع ما هو موجود لدى الإدارة الجبائية.	9
موافق	0.93	3.59	14	70	23	17	3	تسمح برمجيات التسيير المدمجة ERP بالمتابعة الجيدة لملفات المكلفين المتزايدة سنويا وحصر	10

**الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية
والتحصيل الضريبي**

								المعلومات الخاصة بكل مكلف في وقت قياسي.	
موافق	0.88	3.60	11	74	27	11	4	تساعد الرقابة الجبائية عبر برمجيات التسيير المدمجة ERP في تقليل الوقت والجهد مقارنة بالرقابة الجبائية التقليدية.	11
موافق	0.94	3.59	15	66	30	11	5	تعمل برمجيات التسيير المدمجة ERP على تحسين الرقابة الجبائية من خلال مراقبة جميع المكلفين عن طريق البرمجة العلمية للملفات.	12
موافق	0.97	3.48	13	63	28	19	4	تساعد برمجيات التسيير المدمجة ERP مهام الرقابة الجبائية في الحصول على البيانات بسرعة ودقة عالية كذلك الحصول على التقارير المطلوبة في الوقت المناسب.	13
موافق	0.96	3.60	17	65	28	12	5	يساهم استخدام الرقابة الجبائية عبر برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحديد الوعاء الخاضع للضريبة بشكل صحيح.	14
موافق	1.03	3.92	17	65	25	14	5	يؤدي تطوير برمجيات التسيير المدمجة ERP إلى زيادة فعالية الرقابة الجبائية ومنه زيادة التحصيل الضريبي.	15

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

16	تساعد برمجيات التسيير المدمجة ERP عمل المراقب الجبائي في توفير إمكانية الربط الشبكي مع الجهات ذات العلاقة.	6	14	30	57	20	3.55	1.03	موافق
17	تساهم الرقابة الجبائية عبر برمجيات التسيير المدمجة ERP في القضاء على الإجراءات الروتينية في إنجاز الأعمال المنوطة للمراقب الجبائي.	7	7	36	58	19	3.59	0.99	موافق
المجموع الكلي للمحور الثاني									
							3.54	0.81	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26

يتعلق الجدول أعلاه بالمحور الثالث للاستبيان الذي خصص لمعرفة ما إذا كان تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر يساهم في تحسين الرقابة الجبائية بما يناسب التطلعات المنتظرة، حيث تم استطلاع آراء عينة الدراسة في هذا الشأن وتم تحليلها بالاعتماد على الأدوات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه ، وقد تبين ما يلي:

- بالنسبة للعبارة الأولى والمتعلقة بما إذا كانت "الإدارة الجبائية تسعى إلى تطبيق الرقابة الجبائية عن طريق برمجيات التسيير المدمجة ERP بدلا من الرقابة الجبائية التقليدية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (1.01) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.51) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن الإدارة الجبائية تسعى إلى تطبيق الرقابة الجبائية عن طريق برمجيات التسيير المدمجة ERP بدلا من الرقابة الجبائية التقليدية حيث تسمح الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP للمراقب الجبائي من مراقبة وتحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة ودقة مما يساعده في اكتشاف الاختلالات والمخالفات الجبائية.
- بالنسبة للعبارة الثانية والمتعلقة بما إذا كانت "الإدارة الجبائية توفر ميزانية خاصة بتطوير البرمجيات الخاصة بالرقابة الجبائية الالكترونية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (1.01) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.37) والذي يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.60-3.39) وهو ما

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون محايد حيث، كانت الإجابات على النحو التالي: 8 غير موافق بشدة 14 غير موافق، 39 محايد، 54 موافق، 12 موافق بشدة وهو ما يعكس وجود بعض الإدارات الجبائية التي تخصص ميزانية لتطوير البرمجيات الخاصة بالرقابة الجبائية الإلكترونية كما يوجد بعض الإدارات الجبائية التي لا تخصص ميزانية لتطوير البرمجيات الخاصة بتطبيق الرقابة الجبائية الإلكترونية حيث أن برمجيات التسيير المدمجة ERP من البرمجيات التي يعمل مورديها على تحديثها وإضافة خاصيات جديدة فيها بشكل مستمر كونها من البرمجيات القابلة للتطوير والتحديث، وعدم تطويرها من شأنه أن يحرم الإدارة الجبائية من مميزات الخاصيات الجديدة المضافة في البرمجيات كالخوارزميات، وتقنيات التحليل المتقدم تقنيات الذكاء الاصطناعي ... كل هذه التقنيات من شأنها تحسن من عملية الرقابة الجبائية الإلكترونية.

- بالنسبة للعبارة الثالثة والمتعلقة بما إذا كانت " الإدارة الجبائية تقوم بتكوين الموظفين المتخصصين في ممارسة الرقابة الجبائية الإلكترونية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (1.08) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.36) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون محايد حيث، كانت الإجابات على النحو التالي: 9 غير موافق بشدة، 16 غير موافق، 38 محايد، 48 موافق، 16 موافق بشدة وهو ما يعكس وجود بعض الإدارات الجبائية التي تقوم بتكوين الموظفين المتخصصين في ممارسة الرقابة الجبائية الإلكترونية كما يوجد بعض الإدارات الجبائية التي لا تعمل على تكوين الموظفين المتخصصين في ممارسة الرقابة الجبائية الإلكترونية وهذا قد يعود لعدة أسباب أهمها: نقص التمويل قد يكون لدى الإدارات الجبائية ميزانيات محدودة، الأمر الذي من شأنه أن يعرقل إمكانية توفير التدريب اللازم في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث أن التدريب في هذا المجال غالبا ما يكون مكلفا وبالتالي قد يكون من الصعب للمؤسسات الحكومية تخصيص موارد كافية لتحسين مهارات موظفيها.

- بالنسبة للعبارة الرابعة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تجميع المعلومات الجبائية الخاصة بالمكلف بالضريبة"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.95) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.57) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تجميع المعلومات الجبائية الخاصة بالمكلف بالضريبة الأمر الذي يساعد في تبسيط عمليات جمع الضرائب وإدارتها، والتقليل من الأخطاء البشرية والتلاعب في تقديم المعلومات الجبائية.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

- بالنسبة للعبارة الخامسة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يوفر أساليب جديدة للتدخل وأدوات جديدة للتنقيب على البيانات وهو ما يوسع إمكانية الرقابة من قبل المراقبين " فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (1.08) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.43) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على توفير أساليب جديدة للتدخل وأدوات جديدة للتنقيب على البيانات لتوسيع عملية الرقابة الجبائية مما يسمح باكتشاف الأنماط غير المعتادة والاستدلال على حالات الاحتيال.
- بالنسبة للعبارة السادسة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تبسيط مهام الرقابة الجبائية من خلال تسهيل الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات بين الإدارات الجبائية " فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.99) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.49) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تبسيط مهام الرقابة الجبائية من خلال تسهيل الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات بين الإدارات الجبائية، الأمر الذي من شأنه تسريع عمليات الرقابة الجبائية عبر إمكانية الوصول السريع إلى المعلومات والبيانات الخاصة بالمكلفين كما يساهم ذلك أيضا في تقليل فرص التهرب الضريبي وتعزيز التعاون الفعال بين الإدارات الجبائية.
- بالنسبة للعبارة السابعة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساعد مهام الرقابة الجبائية من خلال مراقبة كافة تعاملات وبيانات وحركة نشاط المكلفين "، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (1.05) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.44) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساعد مهام الرقابة الجبائية من خلال مراقبة كافة تعاملات وبيانات وحركة نشاط المكلفين الأمر الذي من شأنه رصد الفجوات الضريبية وضمان تحصيل الإيرادات بشكل كامل.
- بالنسبة للعبارة الثامنة والمتعلقة بما إذا كان " استخدام الرقابة الجبائية التقليدية يؤدي إلى تراجع الإيرادات بأقل من حجمها الحقيقي مقارنة باستخدام الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP " فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.97) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.44) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

يكون موافق على أن استخدام الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يؤدي إلى ارتفاع حجم الإيرادات مقارنة باستخدام الرقابة الجبائية التقليدية وهذا راجع للخصائص المميزة التي يتوفر عليها هذا النظام.

- بالنسبة للعبارة التاسعة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تسهيل مطابقة البيانات والمعلومات المقدمة من طرف المكلفين مع ما هو موجود لدى الإدارة الجبائية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.88) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.66) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تسهيل مطابقة البيانات والمعلومات المقدمة من طرف المكلفين مع ما هو موجود لدى الإدارة الجبائية، حيث أن قدرة نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على تسهيل التواصل الفعال وتبادل المعلومات بين مختلف الإدارات الجبائية والإدارات الأخرى يساهم في تحسين مطابقة البيانات وتحديد أي تباينات.

- بالنسبة للعبارة العاشرة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح بالمتابعة الجيدة لملفات المكلفين المتزايدة سنويا وحصر المعلومات الخاصة بكل مكلف في وقت قياسي" فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.99) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.59) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح بالمتابعة الجيدة لملفات المكلفين المتزايدة سنويا وحصر المعلومات الخاصة بكل مكلف في وقت قياسي وهذا من خلال خاصية التحديث المستمر لملفات المكلفين بالضريبة بشكل تلقائي مما يعكس أحدث المعلومات وحصرها في وقت قياسي.

- بالنسبة للعبارة الحادية عشر والمتعلقة بما إذا كانت " الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تساعد في تقليل الوقت والجهد مقارنة بالرقابة الجبائية التقليدية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.88) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.60) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تساعد في تقليل الوقت والجهد مقارنة بالرقابة الجبائية التقليدية وهذا راجع لخاصية الوصول الفوري إلى المعلومات الجبائية الخاصة بالمكلفين التي يوفرها هذا النظام مما

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

يقلل من الحاجة إلى البحث اليدوي في الأرشيفات والملفات الورقية وبالتالي اختصار الوقت والجهد المستغرق في الرقابة الجبائية التقليدية.

- بالنسبة للعبارة الثانية عشر والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تحسين الرقابة الجبائية من خلال مراقبة جميع المكلفين عن طريق البرمجة العلمية للملفات " فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.94) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.59) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تحسين الرقابة الجبائية من خلال مراقبة جميع المكلفين عن طريق البرمجة العلمية للملفات، حيث باستخدام البرمجة العلمية يمكن تحليل كميات ضخمة من البيانات الجبائية مما يسمح بالكشف عن أنماط معقدة وهو ما يعزز فعالية ودقة عملية الرقابة الجبائية.

- بالنسبة للعبارة الثالثة عشر والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساعد مهام الرقابة الجبائية في الحصول على البيانات بسرعة ودقة عالية كذلك الحصول على التقارير المطلوبة في الوقت المناسب"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.97) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.48) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساعد مهام الرقابة الجبائية في الحصول على البيانات بسرعة ودقة عالية كذلك الحصول على التقارير المطلوبة في الوقت المناسب، وهذا من خلال قاعدة البيانات المركزية التي يتوفر عليها نظام الـ ERP والتي تحتوي على معلومات موحدة ومحدثة مما يقلل هذا من الاعتماد على قواعد بيانات متفرقة ويساهم في زيادة سرعة الوصول إلى المعلومات، كما يمكن لنظام الـ ERP إنشاء تقارير فورية حول حالة المكلفين مما يمكن المراقب الجبائي من اتخاذ قرارات سريعة استنادا إلى تلك المعلومات.

- بالنسبة للعبارة الرابعة عشر والمتعلقة بما إذا كان " استخدام الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساهم في تحديد الوعاء الخاضع للضريبة بشكل صحيح"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.96) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.60) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن استخدام الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساهم في تحديد الوعاء الخاضع للضريبة بشكل

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

صحيح وهذا من خلال تتبع نظام الـ ERP لإيرادات ودخل المكلفين بالضريبة بشكل دقيق مما يساعد في التحقق من أن كل المكلفين يقومون بالتصريح بدخلهم بشكل صحيح وكامل.

- بالنسبة للعبارة الخامسة عشر والمتعلقة بما إذا كان " تطوير نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يؤدي إلى زيادة فعالية الرقابة الجبائية ومنه زيادة تحصيل الإيرادات الجبائية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.99) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.92) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (4.19-3.40) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن تطوير نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يؤدي إلى زيادة فعالية الرقابة الجبائية ومنه زيادة تحصيل الإيرادات الضريبية، حيث أن تطوير نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP من شأنه خلق خاصيات وميزات جديدة والتي بدورها تعمل على زيادة فعالية الرقابة الجبائية ومنه زيادة التحصيل الضريبي.

- بالنسبة للعبارة السادسة عشر والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساعد عمل المراقب الجبائي في توفير إمكانية الربط الشبكي مع الجهات ذات العلاقة"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (1.03) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.55) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (4.19-3.40) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساعد عمل المراقب الجبائي في توفير إمكانية الربط الشبكي مع الجهات ذات العلاقة، مما يعني أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بإمكانه أن يتكامل مع قواعد بيانات خارجية حكومية أخرى للحصول على معلومات إضافية قد لا يفصح المكلفون بالضريبة عنها بغرض التهرب الضريبي وهذا ما قد يحسن من جودة المعلومات المتاحة للمراقبين الجبائيين وتوفير صورة أكثر اكتمالا وشمولية حول الوعاء الخاضع للضريبة.

- بالنسبة للعبارة السابعة عشر والمتعلقة بما إذا كانت " الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تساهم في القضاء على الإجراءات الروتينية في إنجاز الأعمال المنوطة للمراقب الجبائي" فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.99) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.59) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (4.19-3.40) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP تساهم في القضاء على الإجراءات الروتينية في إنجاز الأعمال المنوطة للمراقب الجبائي مما يتيح له تركيز جهوده على الأنشطة الرئيسية لتحقيق أهداف الرقابة الجبائية بفعالية أكبر.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

4-2-2 نتائج إجابات المستجوبين حول التحصيل الضريبي وتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة

: ERP

الجدول رقم (4-13): نتائج إجابات المستجوبين حول المحور الرابع " التحصيل الضريبي وتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP "

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يوفر نظام الـ ERP خاصية التذكير الآلي للمكلفين الذين لم يقوموا بدفع الضرائب في الوقت اللازم.	4	8	23	74	18	3.74	0.89	موافق
2	يتم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات التجارية وفي دفع الضرائب والرسوم.	6	13	26	67	15	3.56	0.98	موافق
3	يسمح نظام الـ ERP بتسجيل كل عمليات المكلف إلكترونيا مما يسهل اكتشاف حالات التهرب الضريبي.	3	11	24	72	17	3.70	0.89	موافق
4	تخصص عملية تقديم التصريحات إلكترونيا كل فئات المكلفين ولا تقتصر فقط على المكلفين التابعين لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات فقط.	4	7	24	73	19	3.75	0.88	موافق
5	يؤدي رقمنة الإدارة الجبائية إلى جذب واستقطاب عدد أكبر من المكلفين	2	12	23	71	19	3.73	0.88	موافق
6	يضيف نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP شفافية أكبر ومكافحة أمثل للرشوة والفساد.	1	2	34	62	28	3.89	0.78	موافق
7	يؤدي استخدام برمجيات التسيير المدمجة ERP إلى تقليل النفقات وزيادة	1	5	25	76	20	3.85	0.75	موافق

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

								الإيرادات للخرينة.	
موافق	0.81	3.76	15	79	24	6	3	نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تخفيف الضغوطات الإدارية المتعلقة بعملية التحصيل.	8
موافق	0.89	3.70	14	79	23	5	6	لدى المكلفين بالضريبة الوعي الكافي بطريقة استخدام إجراءات الدفع والتحصيل الضريبي الإلكتروني .	9
موافق	0.77	3.70	18	73	27	4	5	يزود نظام الـ ERP إدارة الضرائب بقدر كبير من المعلومات المتنوعة حول المكلف بالضريبة.	10
موافق	0.73	3.83	18	77	25	5	2	نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح للإدارة الجبائية من معرفة مقدار التحصيل الضريبي الذي من الممكن أن تحققه.	11
موافق	0.94	3.70	22	61	33	6	5	لقد أصبح التعامل الكترونيا بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة هو الأساس بينما أصبح التعامل الورقي الا في الحالات الاستثنائية	12
موافق	0.74	3.90	23	75	24	4	1	يسمح نظام الـ ERP بتنبيه الإدارة الجبائية بسرعة في حالة عدم تقديم المكلف تصريحه.	13
موافق	0.96	3.60	11	79	31	4	2	يسمح نظام الـ ERP بتحقيق تحصيل سلسل وعالي الكفاءة للإيرادات من خلال إدارة محسنة وتلقائية (متدفقة) .	14
موافق	0.72	3.73	11	79	31	4	2	يسمح نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بتغطية قاعدة ضريبية أوسع باستخدام الأساليب القائمة على دراسة البيانات بشكل دقيق .	15
موافق	0.90	3.64	16	67	31	9	4	لدى المكلفين بالضريبة المعرفة الكافية بإجراءات سداد الضريبة عبر برمجيات التسيير المدمجة ERP .	16

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

المجموع الكلي للمحور الرابع	3.75	0.55	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

يتعلق الجدول أعلاه بالمحور الرابع للاستبيان الذي خصص لمعرفة ما إذا كان تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل ضريبي أوسع، حيث تم استطلاع آراء عينة الدراسة في هذا الشأن وتم تحليلها بالاعتماد على الأدوات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، وقد تبين ما يلي:

- بالنسبة للعبارة الأولى والمتعلقة بما إذا كان "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يوفر خاصية التذكير الآلي للمكلفين الذين لم يقوموا بدفع الضرائب في الوقت اللازم"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.89) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.74) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يوفر خاصية التذكير الآلي للمكلفين الذين لم يقوموا بدفع الضرائب في الوقت اللازم، ومن هنا نستنتج أن هذه الخاصية تعمل على تعزيز الامتثال الضريبي والتقليل من فرص التأخير في سداد الضرائب.

- بالنسبة للعبارة الثانية والمتعلقة بما إذا كان "يتم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات التجارية وفي دفع الضرائب والرسوم"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.98) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.56) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أنه يتم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات التجارية وفي دفع الضرائب والرسوم، الأمر الذي من شأنه أن يعزز من شفافية العمليات المالية، مما يجعل السلطات الجبائية قادرة على فحص وفهم الأنشطة المالية بشكل أفضل.

- بالنسبة للعبارة الثالثة والمتعلقة بما إذا كان "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح بتسجيل كل عمليات المكلف إلكترونياً مما يسهل اكتشاف حالات التهرب الضريبي"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدر بـ (0.89) والمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.70) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

التسيير المدمجة ERP يسمح بتسجيل كل عمليات المكلف إلكترونيا مما يسهل اكتشاف حالات التهرب الضريبي وبالتالي زيادة التحصيل الضريبي.

- بالنسبة للعبارة الرابعة والمتعلقة بما إذا كانت " عملية تقديم التصريحات إلكترونيا تخص كل فئات المكلفين ولا تقتصر فقط على المكلفين التابعين لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات فقط " فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.88) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.75) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن عملية تقديم التصريحات إلكترونيا تخص كل فئات المكلفين بالضريبة، حيث عند فرض التصريح الإلكتروني على جميع فئات المكلفين يتم تحقيق شمولية أوسع في عمليات جمع الضرائب مما يضمن عدم تفويت أي مكلف على النظام وبالتالي تقليل فرص التهرب الضريبي وتقليل الفجوات التي قد تكون موجودة في حال كان التصريح محدودا لفئات معينة.

- بالنسبة للعبارة الخامسة والمتعلقة بما إذا كان " مشروع رقمه الإدارة الجبائية يؤدي إلى جذب واستقطاب عدد أكبر من المكلفين بالضريبة"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.88) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.73) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن مشروع رقمه الإدارة الجبائية يؤدي إلى جذب واستقطاب عدد أكبر من المكلفين بالضريبة، وذلك من خلال خاصيات الرقمنة البسيطة التي تسهل على المكلف القيام بإجراءاته بمرونة وسلاسة وبدون أي صعوبة.

- بالنسبة للعبارة السادسة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يضيف شفافية أكبر ومكافحة أمثل للرشوة والفساد"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.78) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.89) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يضيف شفافية أكبر ومكافحة أمثل للرشوة والفساد، حيث أن من أهم التطبيقات التي يوفرها نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هي تطبيق التصريح الإلكتروني وتطبيق الدفع الإلكتروني وبما أنهما يعتبران من التعاملات اللامرئية فهما يقللان من فرص الرشوة والفساد الناجمة عن التعاملات المرئية.

- بالنسبة للعبارة السابعة والمتعلقة بما إذا كان " استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يؤدي إلى تقليل النفقات وزيادة الإيرادات للخزينة"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.75) والمتوسط

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

الحسابي المقدّر بـ (3.85) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (4.19-3.40) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن استخدام نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يؤدي إلى تقليل النفقات وزيادة الإيرادات للخزينة، وهذا راجع لأتمته العمليات الجبائية التي من خلالها يتم تقليل الاعتماد على المزيد من الموظفين لأغراض معالجة البيانات مما يقلل من التكاليف المرتبطة بالأجور والتدريب، كما يساهم كذلك الاعتماد على نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في التقليل من الحاجة إلى الوثائق الورقية والمستندات، مما يوفر تكاليف الطباعة والتخزين الورقي.

- بالنسبة للعبارة الثامنة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تخفيف الضغوطات الإدارية المتعلقة بعملية التحصيل"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.81) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.76) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (4.19-3.40) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تخفيف الضغوطات الإدارية المتعلقة بعملية التحصيل، حيث بفضل تطبيق الدفع الإلكتروني الذي يوفره نظام الـ ERP لا يحتاج المكلفون إلى الحضور شخصيا في المكاتب الجبائية مما يقلل من الطوابير والازدحام في المكاتب ويخفف الضغط على الموظفين.

- بالنسبة للعبارة التاسعة والمتعلقة بما إذا كان " للمكلفين بالضريبة الوعي الكافي بطريقة استخدام إجراءات الدفع والتحصيل الضريبي الإلكتروني"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.89) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.70) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (4.19-3.40) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن للمكلفين بالضريبة الوعي الكافي بطريقة استخدام إجراءات الدفع والتحصيل الضريبي الإلكتروني، حيث أن الفهم الجيد لإجراءات الدفع والتحصيل الضريبي يقلل من احتمالية حدوث أخطاء في تقديم التصاريح الجبائية وحساب الضرائب، مما يحد ذلك من الأخطاء التي قد تؤدي إلى تقديم معلومات غير دقيقة التي من شأنها أن تعود بالسلب على عملية التحصيل الضريبي.

- بالنسبة للعبارة العاشرة والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يزود الإدارة الجبائية بقدر كبير من المعلومات المتنوعة حول المكلف بالضريبة"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.77) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.70) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (4.19-3.40) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

المدمجة ERP يزود الإدارة الجبائية بقدر كبير من المعلومات المتنوعة حول المكلف بالضريبة الأمر الذي من شأنه تحسين التحصيل الضريبي وتقليل حالات التهرب الضريبي من خلال تمكين الجهاز الجبائي من فهم أفضل للوضع المالي للمكلفين واتخاذ الإجراءات الضرورية.

- بالنسبة للعبارة الحادية عشر والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح للإدارة الجبائية من معرفة مقدار التحصيل الضريبي الذي من الممكن أن تحققه "، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ(0.73) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.83) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح للإدارة الجبائية من معرفة مقدار التحصيل الضريبي الذي من الممكن أن تحققه، حيث يقوم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بتحليل البيانات الجبائية لمختلف المكلفين بالضريبة مما يتيح للإدارة الجبائية استخلاص معلومات حول أوضاعهم المالية والتحصيل الضريبي المتوقع.

- بالنسبة للعبارة الثانية عشر والمتعلقة بما إذا كان " التعامل الكترونيا بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة هو الأساس بينما أصبح التعامل الورقي إلا في الحالات الاستثنائية"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.94) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.70) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن التعامل الكترونيا بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة هو الأساس بينما أصبح التعامل الورقي إلا في الحالات الاستثنائية، بحيث يتيح التعامل الالكتروني تبسيط الإجراءات الجبائية، مما يقلل من التعقيد ويجعلها أكثر فهما للمكلفين، وبالتالي يزيد من امتثال المكلفين للقوانين الجبائية.

- بالنسبة للعبارة الثالثة عشر والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح بتبنيه الإدارة الجبائية بسرعة في حالة عدم تقديم المكلف تصريحه"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.74) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.90) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح بتبنيه الإدارة الجبائية بسرعة في حالة عدم تقديم المكلف تصريحه، حيث أن الهدف من هذه الخاصية هو تحسين فعالية جمع الضرائب وتحقيق التحصيل الضريبي الفوري بدون أي تأخير، كما

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

يساعد ذلك في ضمان أن يلتزم المكلفين بالقوانين الجبائية وتقديم تصريحاتهم الجبائية في الوقت المحدد مما يساهم في تعزيز التنظيم الجبائي وتحقيق تحصيل ضريبي مستدام.

- بالنسبة للعبارة الرابعة عشر والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تحقيق تحصيل سلسل وعالي الكفاءة للإيرادات من خلال إدارة محسنة وتلقائية (متدفقة)" فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.96) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.60) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تحقيق تحصيل ضريبي سلسل وعالي الكفاءة للإيرادات من خلال إدارة محسنة وتلقائية (متدفقة) أي من خلال الخصائص المميزة التي يتوفر عليها هذا النظام.
- بالنسبة للعبارة الخامسة عشر والمتعلقة بما إذا كان " نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح بتغطية قاعدة ضريبية أوسع باستخدام الأساليب القائمة على دراسة البيانات بشكل دقيق"، فالملاحظ من خلال الانحراف المعياري المقدّر بـ (0.72) والمتوسط الحسابي المقدّر بـ (3.73) والذي يقع ضمن المستوى الرابع من فئات مقياس ليكارت (3.40-4.19) وهو ما جعل اتجاه إجابات عينة الدراسة يكون موافق على أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يسمح بتغطية قاعدة ضريبية أوسع باستخدام الأساليب القائمة على دراسة البيانات بشكل دقيق الأمر الذي من شأنه أن يقلل من الفجوات الضريبية من جهة وزيادة التحصيل الضريبي من جهة أخرى دون الحاجة إلى زيادة معدلات الضرائب أو إضافة أدوات جديدة.

3- اختبار فرضيات الدراسة:

تم اختبار فرضيات الدراسة عن طريق إجراء اختبار **One Sample T-Test**، وهذا عند مستوى معنوية 5% بحيث نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 إذا كان مستوى الدلالة **Sig** أكبر من 0.05 وإذا كانت قيمة **T** المحسوبة أقل من **T** الجدولية، أما إذا كان مستوى الدلالة **Sig** أقل من 0.05 وإذا كانت قيمة **T** المحسوبة أكبر من **T** الجدولية نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وتم صياغة فرضيات الدراسة المراد اختبارها إحصائيا بالصيغة العدمية كما يلي:

✓ **الفرضية الأولى:**

H_0 : لا تمتلك الإدارة الجبائية في الجزائر البنية التحتية الكافية التي تؤهلها لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة **ERP**.

H_1 : تمتلك الإدارة الجبائية في الجزائر البنية التحتية الكافية التي تؤهلها لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة **ERP**.

✓ **الفرضية الثانية:**

H_0 : لا يتسم نظام برمجيات التسيير المدمجة **ERP** بالسلاسة والمرونة بما يحقق فعالية الاستخدام للإدارة الجبائية في الجزائر.

H_1 : يستم نظام برمجيات التسيير المدمجة **ERP** بالسلاسة والمرونة بما يحقق فعالية الاستخدام للإدارة الجبائية في الجزائر.

✓ **الفرضية الثالثة:**

H_0 : لا يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة **ERP** على مستوى الإدارة الجبائية بالجزائر في تحسين الرقابة الجبائية بما يناسب التطلعات المنتظرة.

H_1 : يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة **ERP** على مستوى الإدارة الجبائية بالجزائر في تطوير الرقابة الجبائية بما يناسب التطلعات المنتظرة.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

✓ الفرضية الرابعة:

H_0 : نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المتبنى من طرف الإدارة الجبائية في الجزائر غير كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل أوسع.

H_1 : نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المتبنى من طرف الإدارة الجبائية في الجزائر كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل ضريبي أوسع.

3-1 اختبار الفرضية الأولى:

بالاعتماد على برنامج SPSS تم استخدام اختبار T للعينة البسيطة One Sample T-Test عند مستوى دلالة 5% وبين الجدول أدناه اختبار الفرضية الأولى :

الجدول رقم (4-14): نتائج اختبار الفرضية الأولى

الفرضية H_0	قيمة T	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البنية التحتية لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP	11.73	0.00	3.43	0.67

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

استنادا لنتائج الجدول أعلاه تبين أن متوسط درجة الموافقة قدر بـ 3.43 وهي درجة موافقة ضعيفة في حين قدرت قيمة مستوى الدلالة (Sig) بـ 0.00 و هي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما لدينا قيمة T الجدولية تساوي 1.645، وقيمة T المحسوبة هي 11.73، وهي أكبر من قيمة T الجدولية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة:

" تمتلك الإدارة الجبائية في الجزائر البنية التحتية الكافية التي تؤهلها لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ."

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

ما يجب التعقيب عليه في هذا الشأن واستنادا إلى النتائج السابق عرضها وتحليلها والتي تشير إلى وجود تفاوت بين إجابات أفراد عينة الدراسة وتباين بين إجاباتهم في نفس الفقرة ومن فقرة إلى أخرى، فإنه لا يمكن قبول هذه الفرضية بشكل مطلق إنما يتم قبولها بشكل نسبي، فحتى وإن كانت النتائج قد أكدت وجود مؤشرات إيجابية فيما يخص توفر الإدارة الجبائية في الجزائر على البنية التحتية الكافية التي تؤهلها إلى تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ، وبالرغم من كل الجهود التي بذلتها الحكومة الجزائرية والتي لازلت تبدلها في سبيل توفير البنية التحتية الكافية لتحقيق هدف رقمته الإدارة الجبائية إلا أنها مازالت تعاني من العديد من النقائص في هذا المجال.

2-3 اختبار الفرضية الثانية:

بالاعتماد على برنامج SPSS تم استخدام اختبار T للعينة البسيطة One Sample T-Test عند مستوى دلالة 5% وبين الجدول أدناه اختبار الفرضية الثانية:

الجدول رقم (4-15) : نتائج اختبار الفرضية الثانية

الفرضية H_0	قيمة T	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يتسم بالمرونة والسلاسة	15.56	0.00	3.65	0.69

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

استنادا لنتائج الجدول أعلاه تبين أن متوسط درجة الموافقة قدر بـ 3.65 في حين قدرت قيمة مستوى الدلالة (Sig) بـ 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما لدينا قيمة T الجدولية تساوي 1.645 وقيمة T المحسوبة هي 15.56، وهي أكبر من قيمة T الجدولية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة:

"يستمر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بالسلاسة والمرونة بما يحقق فعالية الاستخدام للإدارة الجبائية في الجزائر".

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

وعليه يمكن القول أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو نظام مصمم بشكل يسمح بتنفيذ العمليات بشكل فعال وسلسل، كذلك هو من الأنظمة القادرة على التكيف مع التحديات والتغيرات بشكل سريع وبالتالي قدرته على التكيف مع تحديات الادارة الجبائية في انتقالها نحو مشروع الرقمنة، كذلك قدرته على إدراج النماذج الانتقالية والمعايير المتغيرة للنظام الجبائي، الأمر الذي من شأنه أن يحقق فعالية الاستخدام للإدارة الجبائية في الجزائر.

3-3 اختبار الفرضية الثالثة:

بالاعتماد على برنامج SPSS تم استخدام اختبار T للعينة البسيطة One Sample T-Test عند مستوى دلالة 5% وبين الجدول أدناه اختبار الفرضية الثالثة :

الجدول رقم (4-16) : نتائج اختبار الفرضية الثالثة

الفرضية H_0	قيمة T	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يساهم في تطوير الرقابة الجبائية	14.24	0.00	3.54	0.81

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

استنادا لنتائج الجدول أعلاه تبين أن متوسط درجة الموافقة قدر بـ 3.54 في حين قدرت قيمة مستوى الدلالة (Sig) بـ 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما لدينا قيمة T الجدولية تساوي 1.645 وقيمة T المحسوبة هي 14.24، وهي أكبر من قيمة T الجدولية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة:

"يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية بالجزائر في تطوير الرقابة الجبائية بما يناسب التطلعات المنتظرة".

واستنادا لما سبق يمكن القول أن تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية بالجزائر يؤدي إلى تطوير الرقابة الجبائية، وهذا من خلال الخصائص الحديثة التي يتوفر عليها هذا النظام.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

4-3 اختبار الفرضية الرابعة:

بالاعتماد على برنامج SPSS تم استخدام اختبار T للعينة البسيطة One Sample T-Test عند مستوى دلالة 5% وبين الجدول أدناه اختبار الفرضية الرابعة :

الجدول رقم (4-17): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

الفرضية H ₀	قيمة T	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نظام برمجيات التسيير المدمجة كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل ضريبي أوسع	12.06	0.00	3.75	0.55

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss26.

استنادا لنتائج الجدول أعلاه تبين أن متوسط درجة الموافقة قدر بـ 3.75 في حين قدرت قيمة مستوى الدلالة (Sig) بـ 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما لدينا قيمة T الجدولية تساوي 1.645 وقيمة T المحسوبة هي 12.06، وهي أكبر من قيمة T الجدولية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة:

"نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المتبنى من طرف الإدارة الجبائية في الجزائر كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل ضريبي أوسع".

وعليه يمكن القول أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المتبنى من طرف الإدارة الجبائية في الجزائر كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل ضريبي أوسع، وهذا من خلال تبسيط مشاركة المستخدمين في النظام الضريبي عن طريق منح المكلفين بالضريبة وسائل أيسر للامتثال الضريبي والدفع، كما يعمل على زيادة الامتثال الضريبي والحد من التهرب الضريبي من خلال تخفيض الفجوة الضريبية نتيجة دقة المتابعة الالكترونية.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية لدور نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم عرض الجانب المنهجي للدراسة الميدانية، ومن ثم إجراء الاختبارات اللازمة لمعرفة الصدق، الثبات واعتدالية التوزيع التي تعد ضرورية للانتقال إلى عملية تحليل إجابات المستجوبين واختبار الفرضيات.

واستنادا إلى البيانات المتحصل عليها من الإجابات تم تقديم خصائص عينة الدراسة، والنتائج المرتبطة بمحاور الاستبيان مرفقة بالتحليل والتفسير، كما تم اختبار الفرضيات المرتبطة بالاستبيان ووفق لهذا الأساس تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ من نتائج اختبار t للعينة الواحدة يتضح أن الإدارة الجبائية في الجزائر تمتلك البنية التحتية الكافية التي تؤهلها لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP؛
- ✓ من نتائج اختبار t للعينة الواحدة يتضح أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يتسم بالسلاسة والمرونة بما يحقق فعالية الاستخدام للإدارة الجبائية في الجزائر؛
- ✓ من نتائج اختبار t للعينة الواحدة يتضح أن تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية بالجزائر يساهم في تطوير الرقابة الجبائية بما يناسب التطلعات المنتظرة؛
- ✓ من نتائج اختبار t للعينة الواحدة يتضح أن نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المتبنى من طرف الإدارة الجبائية في الجزائر كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل ضريبي أوسع.



خاتمة



أصبح تبني نظام معلومات واحد يجمع بين كل أنواع نظم المعلومات الشغل الشاغل لصانعي القرار وبالتالي اتجهت العديد من المؤسسات والإدارات العمومية والخاصة إلى تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP كنظام معلوماتي قادر على تحقيق التنسيق وربط مختلف الأعمال والوظائف ببعضها البعض. وبالنظر إلى الأهمية البالغة لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP فإن الإدارة الجبائية في الجزائر رأت أنه من الضروري تبني هذا النظام لعله يساهم مساهمة إيجابية في تحقيق أهدافها وتحسين وظائفها والتي من أهمها الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي، حيث بدلت الإدارة الجبائية مجهودات كبيرة للدفع بقطاع الضرائب نحو التحديث، لمجابهة التحديات المتجددة التي تلاقيها في ظل التغيرات الدولية والوطنية وهذا لدفع الإدارة الجبائية إلى أن تصل إلى أقصى مدى من الفعالية في الأداء وفق نظام متكامل يجعل الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة شركاء في الدفع بالتنمية الاقتصادية والمالية للبلاد، لا للخصوم.

أولا : نتائج الدراسة الميدانية:

من خلال الدراسة الميدانية تم اختبار مدى صحة فرضيات الدراسة وكانت النتائج كما يلي:

- بالنسبة للفرضية الأولى تنص على أنه "لا تمتلك الإدارة الجبائية في الجزائر البنية التحتية الكافية التي تؤهلها لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP"، وبلاستناد إلى نتائج الدراسة الميدانية تم نفي هذه الفرضية وقبول الفرضية البديلة: "تمتلك الإدارة الجبائية في الجزائر البنية التحتية الكافية التي تؤهلها لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP"، غير أنه لم يتم قبول هذه الفرضية بشكل مطلق إنما بشكل نسبي فحتى وإن كانت النتائج قد أكدت وجود مؤشرات إيجابية فيما يخص توفر الإدارة الجبائية في الجزائر على البنية التحتية الكافية التي تؤهلها إلى تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP وبالرغم من كل المجهودات التي بذلتها الحكومة الجزائرية والتي لازلت تبدلها في سبيل توفير البنية التحتية الكافية لتحقيق هدف رقمته الإدارة الجبائية، إلا أنها مازالت تعاني من العديد من النقائص في هذا المجال؛
- بالنسبة للفرضية الثانية تنص على أنه "لا يستم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بالسلاسة والمرونة بما يحقق فعالية الاستخدام للإدارة الجبائية في الجزائر"، وبلاستناد إلى نتائج الدراسة الميدانية تم نفي هذه الفرضية وقبول الفرضية البديلة: "يستم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP بالسلاسة والمرونة بما يحقق فعالية الاستخدام للإدارة الجبائية في الجزائر"؛
- بالنسبة للفرضية الثالثة تنص على أنه "لا يساهم تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر في تطوير الرقابة الجبائية بما يناسب التطلعات المنتظرة" وبلاستناد إلى نتائج الدراسة الميدانية تم نفي هذه الفرضية وقبول الفرضية البديلة: "يساهم تطبيق نظام برمجيات

التسيير المدمجة ERP على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر في تطوير الرقابة الجبائية بما يناسب التطلعات المنتظرة؛

- بالنسبة للفرضية الرابعة تنص على أنه "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المتبنى من طرف الإدارة الجبائية في الجزائر غير كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل ضريبي أوسع" وبلاستناد إلى نتائج الدراسة الميدانية تم نفي هذه الفرضية وقبول الفرضية البديلة: "نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP المتبنى من طرف الإدارة الجبائية في الجزائر كفيل بتقليل الفجوات الضريبية بما يحقق تحصيل ضريبي أوسع؛"
- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تقليص تكاليف المطبوعات الجبائية؛
- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يقضي على مشكلة ضياع التصريحات الورقية مما يسمح بالتقليل من الحاجة إلى مساحة تخزين كبيرة للتصريحات الورقية؛
- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على تجميع المعلومات الجبائية الخاصة بالمكلف بالضريبة الأمر الذي يساعد في تبسيط عمليات جمع الضرائب وإدارتها؛
- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يعمل على توفير أساليب جديدة للتدخل وأدوات جديدة للتتقيب على البيانات لتوسيع عملية الرقابة الجبائية مما يسمح باكتشاف الأنماط غير المعتادة والاستدلال على حالات الاحتيال؛
- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP يضيف شفافية أكبر ومكافحة أمثل للرشوة والفساد.

ثانيا : نتائج الدراسة النظرية:

توصلت الدراسة النظرية إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو نظام معلومات، كونه يعمل على جمع وتخزين ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات يستفيد منها المستخدمون في مختلف أقسام المؤسسة؛
- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو من نظم دعم القرار الجماعي، حيث ما يميز نظم دعم القرار الجماعي هو المشاركة في قاعدة بيانات موحدة يمكن الوصول إليها، من قبل الفريق الذي يعمل على حل مشكلة أو مشروع معين؛
- من أهم أسباب توجه المؤسسات نحو تبني نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP هو الحاجة الملحة إلى التكامل بين مختلف أجزائها والرغبة في التخلص من مشاكل الأنظمة الفرعية أو الأنظمة الوظيفية، إضافة إلى أتمته طريقة عملها والتوسع في تطبيقاتها وتحويل جميع الأعمال الورقية إلى إلكترونية؛

- تصنف مؤسسة SAP كأول مزود عالمي وإفريقي لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP ؛
- أن الهدف من عصرنة الإدارة الجبائية هو الحصول على معلومات ذات مصداقية للمكلفين بالضريبة بطريقة سريعة وبأقل التكاليف، حيث تعتبر المعلومة هي جوهر عمل الرقابة الجبائية لمكافحة الغش والتهرب الضريبي وبالتالي زيادة التحصيل الضريبي؛
- أن الهدف من عصرنة الإدارة الجبائية هو إضفاء الصفة الغير مادية على الملف الجبائي للمكلف بالضريبة للقضاء على النظام التقليدي القائم على المستندات الورقية لتسهيل تسيير الملف الجبائي للمكلف في جميع مراحل الاخضاع الضريبي من تأسيس للضريبة إلى الرقابة الجبائية إلى التحصيل الضريبي؛
- تواجه الإدارة الجبائية في الجزائر تحدي نقص الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لأداء مهامها على أكمل وجه؛
- تعتمد الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على أمانة ونظامية الملفات والسجلات الالكترونية وقواعد البيانات والمدخلات ونظم التشغيل والمخرجات؛
- تحقق الرقابة الجبائية عبر نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP استخداما فعالا للأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الانترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية في كل وقت، أي تحقيق فكرة الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية مما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية؛
- في ظل التصريحات الجبائية الالكترونية تتخفف نسبة الأخطاء المادية بشكل كبير والتي هي جوهر عملية الرقابة لأنه يتم ملئ جميع الخانات وتقادي تكرار ملئ المعلومات الشخصية؛
- التصريح الإلكتروني يساعد في حصر وانتقاء المعلومات المهمة بطريقة آلية نيابة عن عمل الرقابة التقليدية حيث تتم مراقبة جميع التصريحات دون استثناء بدلا من ضياع بعضها خلال إجراء الرقابة الجبائية التقليدية؛
- يعمل نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على التقليل من التهرب الضريبي، من خلال تشجيع المكلفين على التسجيل الطوعي لدى الإدارات الجبائية، إلى جانب متابعة المكلفين الغير ملتزمين واتخاذ الإجراءات القانونية بحقهم؛
- أظهرت الدراسة النظرية أن تطبيق نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP جاء بشماره من خلال تحسين الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي؛
- يساهم نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في تحسين الأداء الجبائي وهذا ما ينعكس على نجاعة التحصيل وتوسيع الوعاء الضريبي؛

- تسعى الادارة الجبائية الجزائرية جاهدة للعصرنة ومواكبة مستجدات الاتصال والتحول الرقمي، من خلال القيام بوظائفها الكترونيا.
- استنادا على ما تم التوصل إليه من نتائج سאלفة الذكر، بالإمكان عرض التوصيات التالية:
- ضرورة وضع شبكة الكترونية تربط الإدارة الجبائية بمختلف الإدارات والهيئات الحكومية لتسهيل عملية تبادل المعلومات؛
- ضرورة نشر الوعي والحس الضريبي حتى تتجسد لدى المجتمع مساهمة الضرائب في التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛
- تقديم برامج تدريب متطورة للعاملين في الإدارة الجبائية لمواجهة التطورات العالمية في مضمون جباية الضرائب الكترونيا؛
- ضرورة توفير الدعم المادي للمؤسسات الجبائية لتوفير الاستثمارات اللازمة لاقتناء أجهزة ومعدات وبرامج الكترونية وآلات الحماية لتفعيل الرقابة الجبائية الالكترونية؛
- بدل مجهودات أكبر من أجل الوصول إلى التطبيق الأمثل لنظام برمجيات التسيير المدمجة ERP على مستوى الادارة الجبائية؛
- إرساء آليات واستراتيجيات وقوانين جبائية تتماشى وفق التوجه الرقمي المتطور خصوصا مع انتشار التجارة الالكترونية؛
- الاطلاع والاستفادة من تجارب وإنجازات الدول التي سبقتنا في مجال تطبيق الرقابة الجبائية الإلكترونية والتحصيل الضريبي الإلكتروني؛
- تعميم العمليات الجبائية الالكترونية لتشمل كل الإدارات الجبائية في الجزائر؛
- إدخال المزيد من تقنيات الاتصال الحديثة من أجل الرفع من جودة الخدمات واحداث نقلات في الشفافية والابتعاد عن الممارسات البيروقراطية وتحقيق مستوى أكبر للرضا لدى المكلفين بالضريبة؛
- مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا الخاصة بالمجال الجبائي على مستوى العالم؛
- على الدولة أن تنمي من قدرات المجتمع على استخدام التكنولوجيا بشكل سليم، ويكون ذلك عبر الندوات والتعليم المستمر.

آفاق الدراسة:

- إن النتائج التي تم التوصل إليها لا يمكن أن تكون قطعية ونهائية، ولكن عسى أن تكون فاتحة لدراسات جديدة من الممكن تناولها في المستقبل والمتمثلة في:
- نظام برمجيات التسيير المدمجة ERP في الإدارة الجبائية الجزائرية والادارات الجبائية الدولية (دراسة مقارنة)؛
 - الإدارة الجبائية في ظل التقنيات التكنولوجية الحديثة (نظرة تحليلية لتبني بعض الإدارات الجبائية الدولية للتقنيات الحديثة الأكثر استخداما في المجال الجبائي) ؛
 - دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة نظم برمجيات التسيير المدمجة ERP .



قائمة المراجع



❖ باللغة العربية

1. إبراهيم الجزراوي، عامر الجنابي، (2009): أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
2. أحمد بن مويضة، (2019): إعداد استراتيجية التسويق وعملياتها، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
3. إيهاب عبد السلام، (2013): تحليل البرنامج الإحصائي spss، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
4. بن اعمار منصور، (2016): أنواع وإجراءات الرقابة الجبائية لطلبة الجامعات والمدارس العليا وكل المختصين الاقتصاديين، الطبعة الثانية، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
5. جمال محمد، (2014): إدارة الأعمال مبادئ ومفاهيم، الطبعة الأولى، دار المنهل للنشر والتوزيع، الأردن.
6. حمزة الجبالي، (2016): تنمية وإدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع، مصر.
7. حيد شاكور، محمود حسن، (2014): التكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار الكتب والوثائق، مصر.
8. رائد محمد عبد ربه، (2013): مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار المنهل، الأردن.
9. سعد غال ياسين، (2009): نظم إدارة قواعد البيانات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
10. سعيد البطوطي، (2012): التسويق السياحي، الطبعة الأولى، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر.
11. شيماء ذو الفقار زغيب، (2009): مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الاعلامية، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، مصر.
12. عبد الله حسن مسلم، (2015): مهارات الاتصال الإداري والحوار، الطبعة الأولى، دار المنهل للنشر والتوزيع، الأردن.
13. عبد الناصر علك، حسين وليد، حسين عباس، (2014): نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الأولى، دار المنهل، الأردن.

14. عثمان الكيلاني، علاء السالمي، (2014): أساسيات نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار المنهل، الأردن.
15. عطا الله أحمد الحسبان، (2020): نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن.
16. علي سويلم، (2021): نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية، الطبعة الأولى، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن.
17. العيد صالح، (2011): الوجيز في شرح قانون الإجراءات الجبائية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
18. فارس رشيد البياتي، (2018): الحاوي في منهاج البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار السواقي العلمية، الأردن.
19. فاطمة عوض، ميرفت على، (2002): أسس ومبادئ البحث العلمي، الطبعة الأولى، مكتبة الاشعاع الفنية، مصر.
20. فؤاد عبد المحسن، (2013): نظم المعلومات المحاسبية وفعاليتها في ظل الدور الاستراتيجي لمنظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الكتاب للنشر والتوزيع، مصر.
21. محسن بن حفيظ، (2016): نظم دعم القرار، الطبعة الأولى، دار العلوم العربية للنشر والتوزيع، مصر.
22. محسن عبد الستار، (2009): تعاقب المديرين وأثره على فاعلية الإدارة المدرسية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
23. محمد خير سليم، (2010): التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية spss version (15-16)، الطبعة الأولى، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.
24. محمد مفيد القوصي، (2002): الاحصاء الوصفي والاستدلالي، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، دمشق.
25. مروان عبد المجيد، (2000): أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، الأردن.
26. هاشم فوزي العبادي وجيل كازم العارضي، (2012): نظم إدارة المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

❖ باللغة الأجنبية

- 27.Andreas Luszczak, (2015): Using Microsoft Dynamics AX 2012, 4th edition, Springer Fachmedien Wiesbaden, berlin.
- 28.Andrew Okungbowa, (2015): SAP ERP Financial Accounting and Controlling Configuration and Use Management, 1st edition, Apress, UK.
- 29.Arun Kumar, (2011): Marketing Management, 3rd edition, Atlantic Publishers & Distri, India.
- 30.Bert Vanstechelman & all, (2018): Securing SAP S/4HANA, 1st edition, Espresso Tutorials, berlin.
- 31.Björn Johansson, Rogerio Atem de Carvalho, (2012), Free and Open Source Enterprise Resource Planning Systems and Strategies, 1st edition, Business Science Reference, stockholm.
- 32.Carlos Ferran, Ricardo Salim, (2008): Enterprise Resource Planning for Global Economies, 1st edition, Information Science Reference, USA.
- 33.Daniel J.Power,(2002): Decision Support : Concepts and Resources for Managers, 1st edition, Greenwood Publishing Group, USA.
- 34.Daniel Power, (2004): Decision Support Systems: Frequently Asked Questions, 2nd edition, iUniverse, USA.
- 35.Davis mark, aquilano nicolas, chase richard, (2005): fundamentals of operation management, 4th edition , USA.
- 36.Denis Segrestin, (2004): Le mythe de l'organisation intégrée Les progiciels de gestion, 1^{er} edition, presse universitaire du mirail, France.
- 37.Detlef Seese, (2008): Handbook on Information Technology in Finance, 1st edition, Springer Science & Business Media, France.
- 38.Didier Bensadon, Nicolas Praquin, (2016): Dictionnaire historique de comptabilité des entreprises, 1^{er} edition, Presses Univ. Septentrion, France.
- 39.EFraim TURBAN, Linda VOLONINO, (2011): Information Technology for Management: Improving Operational Performance, 8th edition, John Wiley & sons, USA.
- 40.Goyal D.P, (2014): Management Information Systems: Managerial Perspectives, 4th edition, Vikas Publishing house, India.
- 41.Graham Sturdy, (2012): Customer Relationship Management using Business Intelligence, 1st edition, Cambridge Scholars Publishing, UK.

- 42.Hamid Jahankhani, Ali G. Hessami, (2010): Global Security, Safety, and Sustainability, 1st edition, Springer, UK.
- 43.Hossein Bidgoli, (2004) : The Internet Encyclopedia, 1st editon, John Wiley & Sons, USA.
- 44.James A.O’Brine, Geeorge M. MARAKAS, (2011): Management information Systems, 10th edition, McGraw Hill, USA.
- 45.Jean François Dhénin, (2004) : Informatique commerciale, 1^{er} edition, France.
- 46.John WARD, Joe PEPPARD, (2002): strategic planning for information systems, 3rd edition, jhon wiley & sons ltd, UK.
- 47.Judi Doolittle, (2008): PeopleSoft Developer's Guide for PeopleTools & PeopleCode, 1st Edition, McGraw Hill LLC, USA.
- 48.Kenneth Laudon,Jane Laudon, (2010): Management des systèmes d’information, 11th edition, Pearson Education, France.
- 49.Kogent Inc, (2009): SAP ABAPTM Questions and Answers, 1st Edition, Jones & Bartlett Learning, canada.
- 50.Laudon, kenneth C, Laudon, jean P, (2006) : Mangement Information Systems :Managing the Digital firm 11th edition, Pearson, France.
- 51.Linda K. Lau,(2005): Managing Business with SAP :Planning Implementation and Evaluation, 1st Edition, Idea Group Inc, USA.
- 52.M. Gordon Hunter, (2010): Strategic Information Systems Concepts, Methodologies, Tools, and applications, 1st edition, Information Science Reference, canada.
- 53.M.Sarngadhran, M.minimoL, (2010): Management Inofrmation System, 1st Edition, Himalaya Publishing House, India.
- 54.Marianne Bradford, (2014): Modern ERP Select, Implement & Use Today's Advanced Business Systems, 3th edition, North Carolina State University, USA.
- 55.Mohammad Salamen, Melznie Lourens, (2022) :Human Resource Information System, 1st Edition, Book River, india.
- 56.Murrell G shields, (2004) : E-Business and ERP,1st edition, Wiley, USA.
- 57.O’Brien, james A, (2007): management information systems, source: managing information technology in the E business Entreprise, 7th edition, Irwin, Mcgraw-HILLc companies, USA.
- 58.Paige Baltzan, Amy Phillips, (2014): Business Driven Information Systems, 4th Edition, McGraw Hill, USA.

59. Ralph stair, George Reynolds, (2012): principles of information systems, 10th edition, course technology, USA.
60. Rashami Anand, (2009): Oracle 11i - The Complete Reference, 1st edition, Laxmi Publications, India.
61. Rogério Atem, Bjorn Johansson, (2012): Free and Open Source Enterprise Resource Planning, 1st edition, Business Science Reference, USA.
62. Sainu Nannat, (2021): Designing Professional Websites with Odoo Website Builder, 1st Edition, Packt Publishing, India.
63. Vahid Hajipour, (2023): The Adventurous and Practical Journey to a Large-Scale Enterprise Solution, 1st edition, CRC Press, France.
64. Zulkifli Mohamed Udin, Ahmad Saleh Shatat, (2012): Supply Chain Management Performance and ERP Implementation, 1st edition UUM Press, Malaysia.

ثانياً: المجلات

❖ باللغة العربية

65. إبراهيم بوطالب، محمد مأمون، (2020): عوامل نجاح عملية تطبيق نظام الإدارة المتكاملة (جودة، بيئة، صحة وسلامة مهنية) في المؤسسات الصناعية، (المجلد 02) (العدد 02).
66. أبو بكر أبو سالم، إلياس الهناني، (2017): دور أنظمة تخطيط موارد المؤسسة في تفعيل اليقظة الاستراتيجية، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، (المجلد 04) (العدد 01).
67. أبو بكر محمد، عز الدين حسن، نجوى عمار، (2021): منهجية FMEA لتحديد عوامل الفشل الحرجة في تنفيذ تخطيط موارد المؤسسات، مجلة الأكاديمية للعلوم الأساسية والتطبيقية، (المجلد 03) (العدد 01).
68. أحسن ركي، سمير عماري، (2020): واقع وآفاق عصرة الإدارة الضريبية في الجزائر، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، (المجلد 03) (العدد 01).
69. إدريس تواتي، (2013): نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، (المجلد 02) (العدد 27).
70. آسيا قاسمي، فهيمة حدادو، (2019): الرقابة الجبائية في الجزائر وسبل تفعيلها، مجلة أوراق اقتصادية، (المجلد 03) (العدد 01).
71. أمينة عديد، (2022): المخالفات الضريبية في ظل الإدارة الإلكترونية، مجلة حوليات جامعة الجزائر 01، (المجلد 36) (العدد 03).

72. انتصار عباس حمادي، مهند كاظم سلمان، (2016): توظيف عوامل النجاح الحاسمة في تحقيق الريادة الاستراتيجية بحث ميداني في شركتي توزيع المنتجات النفطية ومصافي الوسط، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، (المجلد 22) (العدد 87).
73. بن الطيب إبراهيم، (2018): نظم ERP وأهميته لدى المؤسسات الاقتصادية الحديثة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، (المجلد 14) (العدد 18).
74. بن زيادي أسماء، (2016): دور عناصر نظام المعلومات في تفعيل إدارة المعرفة، مجلة الاقتصاد و المناجمنت، (العدد 16).
75. بن عروس حمزة، بوعزة صبرين، (2020): واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الادارة الضريبية الجزائرية، مجلة أبعاد اقتصادية، (المجلد 10) (العدد 01).
76. بن عزوق منير، مسقم مريم، (2020): دور الادارة الالكترونية في تحسين التحصيل الجبائي ومكافحة التهرب الضريبي، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، (المجلد 03) (العدد 05).
77. بودالي محمد، بوشنب موسى، (2016): رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، (المجلد 05) (العدد 02).
78. بودلال علي، (2013): ظاهرة التهرب الضريبي في الجزائر وسياسات التعامل معها، مجلة أنثروبولوجية الأديان، (المجلد 09) (العدد 01).
79. بوزيان فيصل، محي الدين محمود، (2021): عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة، مجلة المعيار، (المجلد 12) (العدد 01).
80. بوعلام ولهي، (2019): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، (المجلد 04) (العدد 02).
81. بويعاية حسان، عبد الحفيظ حسام الدين، (2020): فاعلية نظام المعلومات المالي والمحاسبي في إدارة المخاطر في منظمات الأعمال ، مجلة العلوم المالية والادارية، (المجلد 04) (العدد 02).
82. جمال سعيداني، (2016): تخطيط موارد المؤسسات ERP في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الاقتصاد الجديد، (المجلد 02) (العدد 15).
83. حبيبة زحاف، محمد الأمين عسول، (2022): مكافحة التهرب الضريبي في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، (المجلد 05) (العدد 02).

84. حسناء مشري، (2021): دور نظام تخطيط الموارد ERP في تحسين جودة المعلومة المحاسبية ، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، (المجلد 01) (العدد 07).
85. حنيش أحمد، (2022): انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية على أداء الإدارة الجبائية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، (المجلد 11) (العدد 02).
86. خديجة خليل، طارق عودة، (2020): مستوى تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وأثره في تحقيق جودة نظام المعلومات المحاسبي في القطاع الأردني ، المجلة العربية للإدارة، (المجلد 40) (العدد 02).
87. خذيري صبرينة، جنينة عمر، (2019): الرقابة الجبائية في الجزائر بين هدفي مكافحة التهرب الجبائي وتنمية الإيرادات الجبائية ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، (المجلد 12) (العدد 02).
88. خروبي هني، جيلالي عياد غلام الله، (2022): إشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، (المجلد 13) (العدد 02).
89. خضراوي الهادي، سعيداني محمد، (2015): الرقابة الجبائية ودورها في محاربة الغش والتهرب الضريبي، مجلة الدراسات القانونية والسياسة، (العدد 02).
90. دادو مراد، (2013): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل نشاط المؤسسات الاقتصادية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، (العدد 09).
91. دالي علي لمياء، (2014): دور نظام معلومات الإنتاج في مراقبة الإنتاج ، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، (العدد 06).
92. دربال سفيان، سي محمد لخضر، (2023): فعالية النظام الضريبي الجزائري ، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، (المجلد 05) (العدد 03).
93. رزمة خضرة، سعودي مناد، (2022): أهمية وسائل الدفع الالكتروني في زمن كورونا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، (المجلد 11) (العدد 02).
94. زحوفي نور الدين، زمالة عمر، (2018)، التحويل المالي الالكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، (المجلد 01) (العدد 01).
95. زناقي بشير، معاريف محمد، (2017): دور نظم تخطيط موارد (ERP) في تعزيز ركائز الحوكمة ، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، (المجلد 03) (العدد 01).
96. سالم راضية، تومي سومية، (2021): فعالية الرقابة الجبائية في ظل تطبيق النظام المحاسبي المالي وعصرنة الإدارة الجبائية، (المجلد 24) (العدد 02).

97. ساهل أمينة، محمد بوستة، (2022): مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، (المجلد 16) (العدد 01).
98. سفيان بن عبد العزيز، يوسف مومني، (2017): النظام المحاسبي المالي كألية لتفعيل عملية الرقابة الجبائية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، (المجلد 04) (العدد 01).
99. سليمة بوسنة، (2017): برمجية تخطيط موارد المؤسسة كأداة لإدارة أعمال المؤسسة، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، (العدد 03) (المجلد 54).
100. سليمة قواسمية، (2021): نظم المعلومات وذكاء الأعمال ودورها في دعم اليقظة الاستراتيجية، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، (العدد 01).
101. سماعين عيسى، (2021): تطبيقات طرق التحصيل الضريبي في النظام الضريبي الجزائري، مجلة القانون العقاري، (المجلد 08) (العدد 15).
102. سهام عباد، صلاح الدين سولم، (2022): التصريح الضريبي الإلكتروني كتقنية مستحدثة لتفعيل نظام الرقابة الجبائية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، (المجلد 05) (العدد 01).
103. شققتان محمد، (2022): مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، (المجلد 06) (العدد 02).
104. شحيحي خديجة، عدنان مرزوق، (2016): دور نظام معلومات الإنتاج في تحسين جودة المنتج، مجلة الإدارة والتنمية والبحوث والدراسات، (العدد 10).
105. صابوني جميل، (2011): دور منظومة الدفع الإلكتروني في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي، مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية، (المجلد 01) (العدد 01).
106. صليح بونفلة، (2018): بطاقة الدفع البنكية "cib" والنظام القانوني للعقود الخاصة بها، مجلة العلوم القانونية والسياسية، (المجلد 09) (العدد 03).
107. ضيف أحمد، (2017): تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة التغيير، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، (المجلد 01) (العدد 04).
108. طاهري فاطمة الزهراء، بلولة محمد أكرم، (2018): دور نظم تخطيط موارد المؤسسة في رفع القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الصناعي، (العدد 14) (المجلد 01).
109. عبود ميلود، برباوي كمال، (2018): الرقابة الجبائية في الجزائر، الإطار العام، الأهداف والطرق، العوامل المعيقة لها وسبل التفعيل، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، (المجلد 02) (العدد 01).

- 110.علي غانم، (2017): دور نظام الدفع والتحصيل الالكتروني للضرائب في تطوير اجراءات التحاسب الضريبي، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، (المجلد 07) (العدد 04).
- 111.عماد توفيق محمد، إيمان شاكر محمد، (2011): الفحص الضريبي على الدخل لتحقيق وعاء مقبول في ضوء تمسك المكلفين بحساباتهم ، مجلة دراسات محاسبية (المجلد 06) (العدد 15).
- 112.عماد غزالي، سيد علي صغيري، (2020): أثر الفساد على الإيرادات الضريبية في الدول ذات الدخل المتوسط خلال الفترة (2000-2017)، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، (المجلد 16) (العدد 24).
- 113.عوادي مصطفى، (2019): الرقابة الجبائية ودورها في الحد من ظاهرة التهرب والغش الضريبي، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، (المجلد 02) (العدد 01).
- 114.عيسى قساسة، (2023): التصريح الجبائي الالكتروني وأهميته في إجراءات فرض الضريبة، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، (المجلد 08) (العدد 02).
- 115.فارس بن بدير، مصطفى إيدر، محمد زرقون، (2022): عصنة الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، (المجلد 08) (العدد 01).
- 116.فائق مشعل، روى أحمد، (2017): دور المتطلبات التنظيمية والسلوكية في نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة ERP ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، (المجلد 07) (العدد 01).
- 117.فتيحة صالي، يوسف قاشي، (2021): تفعيل وتطوير الإدارة الضريبية لمواجهة التحديات المعاصرة، مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، (المجلد 06) (العدد 02).
- 118.فلة محتال، أحمد بساس، (2020): أثر تطبيق نظام التصريح الالكتروني في الرقابة الجبائية الشكلية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، (المجلد 11) (العدد 02).
- 119.فهيمة بلول، (2022): الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل الأداء الضريبي ، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، (المجلد 17) (العدد 02).
- 120.قروج شهيناز، طويلب محمد، (2021): الرقابة الجبائية كأداة لتشخيص الاخطار الجبائية في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة المؤسسة، (المجلد 10) (العدد 01).
- 121.قناص علي، زين يونس، (2021): التصريحات الجبائية الالكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصنة الإدارة الجبائية ، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، (المجلد 05) (العدد 02).
- 122.قوادي محمد، (2022): رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، (المجلد 06) (العدد 2).

123. كشاط منى، (2018): متطلبات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسات ERP، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، (العدد 03).
124. كميلية بوكرة، (2022): انعكاسات الرقمنة على التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، (المجلد 19) (العدد 31).
125. لواتي خاتمة، (2021): نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP كأداة حديثة للتسيير، المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية والإدارية، (المجلد 01) (العدد 01).
126. لواج عبد الرحيم، درغوم محفوظ، (2021): تقييم فعالية الرقابة الجبائية المعمقة في ظل هيكل المصالح الخارجية للإدارة الجبائية، مجلة البشائر الاقتصادية، (المجلد 07) (العدد 03).
127. مباركي محمد الصالح، (2021): التحصيل الضريبي واقع وآفاق، مجلة الأحياء، (المجلد 21) (العدد 29).
128. محمد زيادي، الطاهر خامرة، (2021): تأثير عوامل نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على عمليات إدارة المعرفة، مجلة الباحث، (المجلد 21) (العدد 01).
129. محمد سيد امير، (2017): الجزء المترتب على المكلف بالضريبة المعترض على الرقابة الجبائية، مجلة القانون والمجتمع، (المجلد 05) (العدد 01).
130. محمد قلي، فهيمة بلول، (2018): الرقابة الجبائية: بين حتمية الحفاظ على موارد الخزينة العمومية وضرورة حماية حقوق المكلفين بالضريبة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، (المجلد 07) (العدد 06).
131. محمد لعربية، فاروق سحنون، (2021): دور العصرية في تفعيل أداء الإدارة الضريبية وتحسين الالتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة، مجلة دراسات اقتصادية، (المجلد 15) (العدد 03).
132. معزوز دليلة، مقسم مريم، (2021): التحصيل الضريبي عن طريق الحجز: الية لضمان تحصيل الديون الجبائية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، (المجلد 06) (العدد 03).
133. مغاري عبد الرحمان، شيخي بلال، (2013): دور الإدارة الجبائية في تنمية التحصيل الضريبي عن طريق تفعيل الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، (المجلد 01) (العدد 02).
134. نجاة نوي، (2017): كيفية تعزيز ثقافة المواطنة الضريبية لدى الممولين في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، (المجلد 01) (العدد 16).
135. هداية بوعزة، (2022): الشيك الالكتروني كبديل رقمي للشيك الورقي، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، (المجلد 15).

136. هدى بن محمد، عبد النور موساوي، (2012): أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري ، مجلة العلوم الإنسانية (المجلد 23) (العدد 01).

137. يحيى بن نصيرة، (2014): تنظيم عملية التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة معارف، (المجلد 09) (العدد 16).

❖ باللغة الأجنبية

138. Anna A & all, (2009): Adoption of tax e-filing: A conceptual paper, Journal of Business Management, (Vol 04) (N 05).

139. Chanchal Chawla & all, (2013): a study of satisfaction level and awareness of tax-payers towards e-filing of income tax return – with reference to Moradabad city, Journal of Research In Management & Technology, (Vol 11).

140. Cherid Fayçal, Oudai Moussa, (2022): Les facteurs clés de succès de la mise en place d'un progiciel de gestion intégré (ERP) dans les entreprises Algériennes, Revue Agrégats des Connaissances, (Vol 08) (N 01).

141. El haddad houda & all, (2023): tendances technologiques de la transformation digitale des administrations fiscales à l'échelle internationale, revue de littérature et état des lieux cas du Maroc, journal européen scientifique, (Vol 19) (N 19).

142. El mostafa el ghiouan, (2023): l'impact de la digitalisation sur la performance de l'administration fiscale marocaine, journal of accounting finance, auditing, management & economics, (Vol 04) (N 01-03).

143. Kharroubi henni, Djillali ayad ghoullem allah, (2021): le recouvrement de l'impôt en Algérie : obstacles et solutions, les cahiers du mecas, (Vol 17) (N 02).

144. Laurent Arcis, (2015): l'impact des ERP sur la chaîne logistique, revue logistique & management, (vol 07) (No 01).

145. Sadress Night and Juma Bananuka, (2020) : The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system towards electronic tax system, journal of Economics, Finance and Administrative Science, (Vol 25) (N 25).

146. Samira Sadrzadehrafiei, (2013): The Benefits of Enterprise Resource Planning (ERP) System Implementation in Dry Food Packaging Industry, Review of Procedia Technology, (N 11).

147. Shahin Dezdar, (2012): strategic and tactical factors for successful ERP projects : insights from an Asian country, review of research management, (Vol 35) (N 11).

- 148.Siamak najadhosseini, (2013): the impact of implementation of E-accounting system on financial performance with effects of internal control systems, journal of finance and accounting, (Vol 04) (N 11).
- 149.Valdo dimovski,miha skerlavaj, (2004): organizational learning and information-communication technologies-a promising link, journal of Zb.rad.-sveuc.u Rij. Ekon, fak, god, (vol 22) (No 01).
- 150.Yaser hasan&all, (2014): The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance, Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce, (Vol 04) (N 03).

ثالثا: الملتقيات

❖ باللغة العربية

- 151.سوالم سفيان، (2015): واقع الرقابة الجبائية في الجزائر: صعوبات تطبيقها، والحلول المقترحة لتفعيلها، الملتقى الوطني حول: الرقابة الجبائية في الجزائر المنعقد يومي 28 و 29 أكتوبر 2015، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، الجزائر.

❖ باللغة الأجنبية

- 152.Academic Conferences, (2010): ECEG2010-Proceedings of the 10th European Conference on E-Government, Academic Conferences Limited, England.
- 153.Carlos J. Costa, Manuela Aparicio, (2006): organizational tools in the web: erp opensourc, iadis International Conférence, Portugal.
- 154.Shari shang, peter seddon, (2004): Enterprise systems Benefits :How should they be assessed, paper presented at the pacific asia conference on information systems.

رابعا: الرسائل الجامعية

- 155.أحمد الضي عبد الله عثمان، (2016): الفحص الضريبي ودوره في تحديد وإدارة مخاطر الإيرادات الضريبية -دراسة تطبيقية على أداء ديوان الضرائب بالمركز الضريبي للشركات الكبرى، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات للعلوم والتكنولوجيا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- 156.أحمد فنديس، (2014): إجراءات الرقابة الضريبية في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باجي مختار، الجزائر.

157. بومعروف جعفر، (2022): تأثير أنماط المراقبة على أداء مشاريع أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ERP في ظل وجود المخاطر -دراسة حالة مؤسسة الجزائر لتكنولوجيا المعلومات ELIT- أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر.
158. تومي سومية، (2020) : النظام المحاسبي المالي ومدى مساهمته في تفعيل آليات الرقابة الجبائية للحد من التهرب والغش الجبائي -دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، الجزائر.
159. حراش براهيم، (2012): عصنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر.
160. حراش براهيم، (2012): عصنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر.
161. ديدة كمال، (2019): أثر إستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية: عينة من المؤسسات النفطية العاملة في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
162. رميساء بنادي، (2020): مكافحة الفساد في مجال التحصيل الجبائي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
163. سليم منى، (2017): أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة: مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف -المسيلة، الجزائر.
164. سيليني جمال الدين، (2021)، فعالية آليات التحصيل الضريبي الحديثة في تحسين الإيرادات العامة الجزائرية دراسة حالة نظام جبايتك، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02، الجزائر.
165. شيخي غنية، (2014) : تكامل أنواع نظم المعلومات وأثره في ترشيد اتخاذ القرارات -دراسة ميدانية-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة -بومرداس، الجزائر.

166. عبد الفتاح علي سيد أحمد، (2018): أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة على الشركة السودانية للهاتف السيار (زين)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
167. عبد الماجد محمد، (2017): أثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على فعالية البيانات المحاسبية، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة كاي.
168. علي سمان، (2023) : أثر الرقابة الجبائية في تحسين الأداء الضريبي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محند أولحاج ، البويرة، الجزائر.
169. غزاري عمر، (2006): دراسة وتحليل أثر فعالية نظم المعلومات في كفاءة عملية إتخاذ القرارات -حالة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية- أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
170. لخضر عبيرات، (2018): فعالية النظام الضريبي من خلال التحصيل في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، الجزائر.
171. محمد أكرم بلولة، (2020): دور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين جودة المعلومة المحاسبية -دراسة حالة: مؤسسة نقاوس للمصبرات -بانتة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
172. محمد لعلاوي، (2015): دراسة تحليلية لقواعد تأسيس وتحصيل الضرائب بالجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
173. نعيمة بسي، (2017): نظام المعلومات ERP أداة للتنسيق بين المراجعة التسويقية ومراقبة التسيير - دراسة حالة مجمع حيدرا فارم الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر.
174. هداية بو عزة، (2019): النظام القانوني للدفع الالكتروني، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر.
175. وفاء صالح عبد الرحمن، (2020): استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الرقابة الإدارية لدى القيادات التربوية في مركز وزارة التربية والتعليم، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط- عمان، الأردن.

176. ولهي بوعلام، (2012): النظام الضريبي الفعال في ظل الدور الجديد للدولة - حالة الجزائر -، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، الجزائر.
177. يحي الشريف حنان، (2017): تأثير نظام المعلومات على اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف، الجزائر.

خامسا: القوانين والجرائد

❖ باللغة العربية

178. القرار الوزاري، المتضمن تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، الصادر بالجريدة الرسمية (العدد 20) بتاريخ 21 فيفري 2009، الجزائر.
179. الجريد الرسمية الصادرة في 31 ديسمبر 2005، (العدد 85).
180. الجريدة الرسمية الصادرة في 28 ديسمبر 2017 (العدد 76).
181. الجريدة الرسمية الصادرة في 29 ديسمبر 2016 (العدد 77).
182. الجريدة الرسمية الصادرة في 29 مارس 2009 (العدد 20).
183. الجريدة الرسمية الصادرة في 27 جويلية 2008 (العدد 42).
184. قانون الإجراءات الجبائية، (2023): المادة 161.
185. قانون الإجراءات الجبائية، (2023): المادة 160.
186. قانون الإجراءات الجبائية، (2019): المادة 18.
187. قانون الإجراءات الجبائية، (2023): المادة 20.
188. قانون الإجراءات الجبائية، (2023): المادة 21.
189. قانون المالية، 2023: المادة 05.
190. قانون المالية، 2023: المادة 16.
191. قانون المالية، 2023: المادة 21.
192. القانون رقم 10/05 المعدل والمتمم لأحكام المادة 323 مكرر 1 من الأمر رقم 58/75 المؤرخ في 1975/09/26 يتضمن القانون المدني (العدد 44 المؤرخ في 2005/06/26).
193. القرار الوزاري، (2017): المتضمن الحد الأدنى لرقم أعمال الشركات التي تتدرج ضمن اختصاص مديرية كبريات المؤسسات، الصادر بالجريدة الرسمية العدد (77 المؤرخ في 31 /12/ 2017).

- 194.المادة 58 من القانون 11/17 المؤرخ في 27/12/2017 المتضمن قانون المالية لسنة 2018، (الجريدة الرسمية العدد 76 المؤرخة في 28/12/2017).
- 195.المرسوم التنفيذي رقم 303/02، المؤرخ في 28 /09/ 2002، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 60/91 مؤرخ في 23 فيفري 1991 الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، المعدل والمتمم، (الجريدة الرسمية عدد 64 بتاريخ 29 سبتمبر 2002).
- 196.المرسوم التنفيذي رقم 162/07 المؤرخ في 30/05/2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 123/01 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف المواصلات السلكية واللاسلكية، (الجريدة الرسمية العدد 37 مؤرخة في 07/06/2007).
- 197.المرسوم التنفيذي رقم 364/07، 2 /12/ 2007، والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية، الجريدة الرسمية العدد 75 والمؤرخ في 02 ديسمبر سنة 2007.

❖ باللغة الأجنبية

- 198.le système d'information "jibayatic". (n°85/2017). lettre de la direction générale des impôts.
- 199.Ministre des Finances, Direction Générale des Impôts, Lettre N°85/2017

سادسا: الأوراق والبحوث العلمية

❖ باللغة العربية

- 200.هبة عبد المنعم، صبري الفران، (2021): رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية، ورقة بحثية لصندوق النقد الدولي متوفرة على:

<https://www.amf.org.ae/sites/default/files/publications/2021-12/digitizing-tax-collection-arab-countries.pdf> .

❖ باللغة الأجنبية

- 201.Anders Avdic, (2012) : Factors Influence Citizen Adoption for Government E-Tax Service, working paper available from : <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:528165/FULLTEXT02.pdf>
- 202.antonio. C, ignacio.A,(1994), integral information system for the tax administration, working paper available from : https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_14/Antonio_costo_ignacio_arroyo_ing.pdf

203. Australian Taxation Office, (2012) : Signature requirements for approved electronic tax file number declaration, working paper available from : working paper available from https://softwaredevelopers.ato.gov.au/sites/default/files/resource-attachments/NAT73963-03-2012_Electronic_signature_guidelines_0.pdf
204. Boubker Sbihi, (2005) : analyse et conception d'un systeme d'information avec la methode merise : cas d'une bibliotheque universitaire, working paper available from: https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001545/document#:~:text=Les%20syst%C3%A8mes%20d'information%20sont,et%20contr%C3%B4ler%20des%20t%C3%A2ches%2C%20etc.
205. Chris Jordan & all, (2020) : The Digital Transformation of Tax Administration, working paper available from : working paper available from : <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/tax-administration-3-0-the-digital-transformation-of-tax-administration.pdf>.
206. Cloudfrontnet, (2014) : LES ERP, working paper, available from : <file:///C:/Users/DIAKITE%20LASSINA/Downloads/53451fedb0bf2.pdf>.
conceptualization and operationalization, working paper available at : <https://hrcak.srce.hr/file/116377> .
207. Dimah alaraifi, ahad algrain : sample size estimation : working paper available at : https://ksumsc.com/download_center/Archive/3rd/437/Teamwork/5-Research/1-Theoretical/12-Sample%20Size%20Estimation.pdf .
208. Guillermo Jimenez, (2013) : Information Technology for Tax Administration, working paper available from : <file:///C:/Users/DIAKITE%20LASSINA/Desktop/e%20tax%20system/PNAEA485.pdf>
209. https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001545/document#:~:text=Les%20syst%C3%A8mes%20d'information%20sont,et%20contr%C3%B4ler%20des%20t%C3%A2ches%2C%20etc
210. Jonathan Lazar, (2002) : integrating accessibility into the information systems curriculum, working paper available from : <http://sid.usal.es/idocs/F8/ART10675/Lazar.pdf>
211. Sylvestre Uwizeyemungu, Louis Raymond, ESSENTIAL CHARACTERISTICS OF AN ERP SYSTEM :
212. Taiwo Oyedele, (2013) : The making of a good e-tax system, working paper available from : <https://www.pwc.com/ng/en/assets/pdf/tax-alert-september-2013.pdf>

213. World bank group, (2012) : The Benefits of Electronic Tax Administration in Developing Economies: A Korean Case Study and Discussion of Key Challenges, working paper available from : working paper available from : <https://documents1.worldbank.org/curated/en/246061561388336942/pdf/The-Benefits-of-Electronic-Tax-Administration-in-Developing-Economies-A-Korean-Case-Study-and-Discussion-of-Key-Challenges.pdf> .

سادسا: المواقع الالكترونية

214. رسالة المديرية العامة للضرائب، (2023): رضى المكلفين بالخدمات المقدمة من طرف المديرية العامة للضرائب، العدد 10، المتاحة على الموقع:
215. <http://impots.gov.mr/DGI/files/MAGAZIN%20AR%20%20Finale%2020%2009%202023%20a%2013h40%20%20.pdf>
216. https://www.amf.org.ae/sites/default/files/2022-02/basic_page/attachments/AMF%20-%20%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D8%B5%D9%8A%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%B6%D8%B1%D9%8A%D8%A8%D9%8A.pdf
217. <https://www.mfdgi.gov.dz/ar/com-smartslider3/2014-03-24-14-21-49/2014-07-09-09-08-02>
218. <https://www.mfdgi.gov.dz/ar/com-smartslider3/2014-03-24-14-21-49/directions-centrales>
219. <https://www.mfdgi.gov.dz/ar/com-smartslider3/2014-03-24-14-21-49/services-exterieurs>
220. <https://www.mfdgi.gov.dz/>
221. https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/lettres_dgi/LDGI%2038.pdf
222. https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/lettres_dgi/LDGI_81.pdf
223. <http://www.jecreemonentreprise.dz/>
224. <https://www.mfdgi.gov.dz/moussahamatic/>
225. <https://www.echoroukonline.com/>
226. www.impots-dz.org
227. <https://kpmg.com/kpmg-us/content/dam/kpmg/pdf/2022/erp-migration.pdf>



الملاحق





الملحق رقم 01: قائمة المحكمين



الجامعة	اللقب والاسم
جامعة باجي مختار -عنابة-	د. بومود إيمان
جامعة باجي مختار -عنابة-	د. زعيش محمد
جامعة باجي مختار -عنابة-	د. خلايفية إيمان
جامعة باجي مختار -عنابة-	د.نواره إيمان
جامعة باجي مختار -عنابة-	د.بورناز حياة



الملحق رقم 02: الاستبيان باللغة العربية





جامعة باجي مختار - عنابة -

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم المالية



بعد التحية والتقدير

هذا الاستبيان يندرج في إطار التحضير للحصول على شهادة الدكتوراه تخصص محاسبة وتدقيق، تحت

عنوان:

"دور برمجيات التسيير المدججة SAP ERP في تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي -دراسة
إستقصائية-"

يقصد ببرمجيات التسيير المدججة **ERP** هو عبارة عن برنامج يوفر التكامل ويوحد العمليات التجارية
والبيانات عبر جميع وظائف المؤسسة في قاعدة بيانات مركزية لإنشاء طريقة عرض واحدة ومتماسكة
للمعلومات ولتسهيل إدارة الموارد في المؤسسة".

وحتى يمكن القيام بهذه الدراسة فإننا نحتاج إلى تعاونكم من خلال خبرتكم، لذلك نرجو من سيادتكم
الإجابة بدقة على الاستبيان، كما نؤكد لكم أن المعلومات المتحصل عليها ستعامل بسرية ولن تستخدم
إلا لأغراض البحث العلمي.

الباحثة: عياشي سومية

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

أولا : معلومات عامة:

المؤهل العلمي: ليسانس

جستير/ماستر

دكتوراه

☐

أخرى، فضلا حدد.....

التخصص:

محاسبة

جبائية

محاسبة وتدقيق

مالية

☐

أخرى، فضلا حدد.....

الملاحق

الخبرة المهنية : أقل من 10 سنوات ☐ أقل من 15 سنة ☐ من 20 سنة ☐ 20 سنة فأكثر ☐

ثانيا: عبارات الإستبيان

المحور الأول: البنية التحتية لتطبيق نظام برمجيات التسيير المدججة ERP

الرقم	العبارات	بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تعمل الإدارة الجبائية على تدريب وتكوين الموظفين المخول لهم باستخدام برمجيات التسيير المدججة ERP من قبل خبراء متخصصين .						
02	تعتبر برامج التدريب المقدمة من طرف الإدارة الجبائية للمستخدمين كافية لحل المشاكل المرتبطة بتشغيل نظام ERP						
03	تعتمد الادارة الجبائية على كفاءات بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة، مما يسهل عليها التحول من العمل التقليدي إلى العمل عن طريق الرقمنة بدون أي صعوبة.						
04	يتم تكوين وتدريب مستخدمي برمجيات التسيير المدججة ERP تكوين شامل لجميع الوظائف مما يمكنهم من معرفة الإستخدام الخاص بكل قسم من أقسام الإدارة الجبائية.						
05	يقدم القسم المسؤول عن تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الضريبية التعاون والدعم المستمر لمستخدمي برمجيات التسيير المدججة ERP في أي وقت.						
06	يستعين مستخدمو برمجيات التسيير المدججة ERP على مستوى الإدارة الجبائية ببعض البعض لتبادل المعلومات بخصوص النظام فيكون العمل وفقا لأسلوب العمل الجماعي التعاوني.						
07	كلما إستخدم موظفي الإدارة الجبائية برمجيات التسيير المدججة ERP لمرات عديدة وساعات طويلة كلما تمكنوا من إستخدامه أكثر.						

					تتلقى الإدارة الجبائية المساعدة من موردي برمجيات التسيير المدججة ERP إذا احتاجت لذلك.	08
					تمتلك الإدارة الجبائية أجهزة وبرمجيات حديثة ومتطورة.	09
					تعمل الإدارة الجبائية على التطوير الدائم للأجهزة وبرمجيات الحاسوب.	10
					قاعدة بيانات الإدارة الجبائية تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطات المركز .	11
					تتوفر قواعد بيانات الإدارة الجبائية على نوع من الأمان والحماية للمعلومة الجبائية.	12
					تعتمد الإدارة الجبائية على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تضارب المعلومات والتكرار في العمليات.	13
					تستخدم الإدارة الجبائية الانترنت لإجراء الاتصالات داخل الإدارة وبين الإدارات الأخرى .	14
					تعتمد الإدارة الجبائية على الانترنت لتسريع وتيرة العمل وكسب الجهد والوقت.	15
					تساعد الانترنت على تصميم المعلومات وجمعها والانتفاع بها سريعا وتبادلها داخل الإدارة الجبائية.	16

المحور الثاني: نظام برمجيات التسيير المدججة ERP المطبق على مستوى الإدارة الجبائية

الرقم	العبارات	بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تعتمد برمجيات التسيير المدججة ERP على التشغيل الآلي و رقمنة إجراءات الإدارة الجبائية.						
02	تعرض برمجيات التسيير المدججة ERP الجداول في الوقت المناسب والتي من شأنها أن تسمح بتقييم أداء المصالح ومتابعة مستوى التحصيل حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط.						
03	تقدم برمجيات التسيير المدججة ERP معطيات تلخيصية موثوقة للدراسات الاستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات.						
04	تقلص برمجيات التسيير المدججة ERP تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية.						
05	تساعد برمجيات التسيير المدججة ERP المكلفين بالضريبة بالولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 سا خلال كامل أيام الأسبوع.						
06	تزود برمجيات التسيير المدججة ERP المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية.						
07	تساعد برمجيات التسيير المدججة ERP المكلف بالضريبة من الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها.						
08	تسمح برمجيات التسيير المدججة ERP للمكلف بالضريبة من دفع ضرائبه و رسومه عن طريق الانترنت						
09	تساعد برمجيات التسيير المدججة ERP المكلف بالضريبة من الاطلاع على دينه الجبائي الكلي.						
10	يمنح تطبيق برمجيات التسيير المدججة ERP أريحية أكثر في إتخاذ قرارات صائبة وسليمة سواء من طرف المكلفين أو الإدارة الجبائية .						

					يقضي نظام برمجيات التسيير المدججة ERP على مشكلة ضياع التصريحات الورقية.	11

المحور الثالث: الرقابة الجبائية و تطبيق نظام برمجيات التسيير المدججة ERP

الرقم	العبارات	بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تسعى الإدارة الجبائية إلى تطبيق الرقابة الجبائية عن طريق برمجيات التسيير المدججة ERP بدلا من الرقابة الجبائية التقليدية.						
2	تقوم الإدارة الجبائية بتوفير ميزانية خاصة لتطوير البرمجيات الخاصة بالرقابة الجبائية الالكترونية.						
3	تقوم الإدارة الجبائية بتكوين الموظفين المتخصصين في تطبيق الرقابة الجبائية الالكترونية.						
4	تسمح برمجيات التسيير المدججة ERP بتجميع المعلومات الضريبية الخاصة بالمالك بالضريبة حيث تعتبر المعلومات الضريبية هي المادة الخام للرقابة الجبائية.						
5	توفر برمجيات التسيير المدججة ERP للرقابة الجبائية أساليب جديدة للتدخل وأدوات جديدة للتنقيب على البيانات وهو ما يوسع إمكانية الرقابة من قبل المراقبين.						
6	تعمل برمجيات التسيير المدججة ERP في تبسيط مهام الرقابة الجبائية من خلال تسهيل الإتصال والتواصل وتبادل المعلومات بين الإدارات الجبائية.						
7	تساعد برمجيات التسيير المدججة ERP في متابعة مهام الرقابة الجبائية ومراقبة كافة تعاملات وبيانات ومعلومات وحركة نشاط المكلفين.						
8	يؤدي استخدام الرقابة الجبائية التقليدية إلى تراجع الإيرادات بأقل من حجمها الحقيقي مقارنة بإستخدام الرقابة الجبائية من خلال برمجيات التسيير المدججة ERP.						
9	تعمل برمجيات التسيير المدججة ERP على تسهيل مطابقة البيانات والمعلومات المقدمة من المكلفين مع ما هو موجود لدى الادارة الجبائية.						
10	تسمح برمجيات التسيير المدججة ERP بالمتابعة الجيدة لملفات المكلفين المتزايدة سنويا وحصص المعلومات الخاصة بكل مكلف في وقت قياسي.						

الملاحق

					تساعد الرقابة الجبائية عبر برمجيات التسيير المدججة ERP في تقليل الوقت والجهد عند أداء الأعمال الجبائية.	11
					تعمل برمجيات التسيير المدججة ERP على تحسين الرقابة الجبائية من خلال مراقبة جميع المكلفين عن طريق البرمجة العلمية للملفات.	12
					تساعد برمجيات التسيير المدججة ERP مهام الرقابة الجبائية في الحصول على البيانات بسرعة ودقة عالية كذلك الحصول على التقارير المطلوبة في الوقت المناسب.	13
					يساهم استخدام الرقابة الجبائية عبر برمجيات التسيير المدججة ERP في تحديد الوعاء الخاضع للضريبة بشكل صحيح.	14
					يؤدي تطوير برمجيات التسيير المدججة ERP إلى زيادة فعالية الرقابة الجبائية ومنه زيادة تحصيل الإيرادات الضريبية.	15
					تساعد برمجيات التسيير المدججة ERP عمل المراقب الجبائي في توفير إمكانية الربط الشبكي مع الجهات ذات العلاقة.	16
					تساهم الرقابة الجبائية عبر برمجيات التسيير المدججة ERP في القضاء على الإجراءات الروتينية في إنجاز الأعمال المنوطة للمراقب الجبائي.	17

المحور الرابع: التحصيل الضريبي ونظام تطبيق برمجيات التسيير المدججة **ERP**

الرقم	العبارات	بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يوفر نظام الـ ERP خاصية التذكير الآلي للمكلفين الذين لم يقوموا بدفع الضرائب في الوقت اللازم.						
2	يتم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات التجارية وفي دفع الضرائب والرسوم.						
3	يسمح نظام الـ ERP بتسجيل كل عمليات المكلف إلكترونياً مما يسهل اكتشاف حالات التهرب الضريبي.						
4	تخصص عملية تقديم التصاريح إلكترونياً كل فئات المكلفين ولا تقتصر فقط على المكلفين التابعين لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات فقط.						
5	يؤدي عصنة الإدارة الجبائية إلى جذب واستقطاب عدد أكبر من المكلفين						

					يضيف نظام برمجيات التسيير المدججة ERP شفافية أكبر ومكافحة أمثل للرشوة والفساد.	6
					يؤدي استخدام برمجيات التسيير المدججة ERP إلى تقليل النفقات وزيادة الإيرادات للخزينة.	7
					يعمل نظام برمجيات التسيير المدججة ERP إلى تخفيف الضغط والأعباء الإدارية في عملية التحصيل.	8
					تتسم إجراءات الدفع والتحصيل الضريبي الإلكتروني بالبساطة والدقة والوعي الجيد لدى المكلفين.	9
					يزود نظام الـ ERP إدارة الضرائب بقدر كبير من المعلومات المتنوعة حول المكلف بالضريبة.	10
					يسمح نظام الـ ERP للإدارة الجبائية من معرفة مقدار التحصيل الضريبي الذي من الممكن أن تحققه من جهة كما يسمح من جهة أخرى للمكلف من معرفة مقدار ضرائبه في وقت قصير .	11
					لقد أصبح التعامل الكترونيا بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة هو الأساس بينما أصبح التعامل الورقي الا في الحالات الإستثنائية	12
					يسمح نظام الـ ERP بتنبيه الإدارة الجبائية بسرعة في حالة عدم تقديم المكلف تصريحه.	13
					يسمح نظام الـ ERP بتحقيق تحصيل سلسل وعالي الكفاءة للإيرادات من خلال إدارة محسنة وتلقائية (متدفقة) .	14
					يسمح نظام برمجيات التسيير المدججة ERP بتغطية قاعدة ضريبية أوسع باستخدام الأساليب القائمة على دراسة البيانات بشكل دقيق .	15
					لدى المكلفين بالضريبة المعرفة الكافية بإجراءات سداد الضريبة عبر برمجيات التسيير المدججة ERP .	16



الملحق رقم 03: الاستبيان باللغة الفرنسية





Université Badji Mokhtar Annaba



Faculté des sciences économiques, commerciales et de gestion

Département des sciences financières

Madame/Monsieur

Ce questionnaire entre dans le cadre de la préparation d'un doctorat en comptabilité et finances, intitulée :

« Le rôle du système des progiciel de gestion intégré ERP dans l'amélioration du contrôle fiscal et de la collecte des impôts »

Un progiciel de gestion intégré ERP est système qui intègre et unifie les processus commerciaux et les données de toutes les fonctions de l'entreprise dans une base de données centrale afin de créer une vue unique et cohérente des informations et de faciliter la gestion des ressources de l'entreprise.

Pour mener à bien cette étude, j'ai besoin de votre aide. Je serais reconnaissante de bien vouloir répondre à ce questionnaire avec précision. Je vous assure que vos réponses seront traitées de manière confidentielle et ne seront utilisées qu'à des fins de recherche scientifique.

La chercheuse :ayachi soumaya

Veuillez cocher (X) dans la case appropriée

Première partie : Informations générales :

Diplôme : Licence ☐ Master ☐ Doctorat ☐ Autres ☐

Spécialité : Comptabilité ☐ Fiscalité ☐ Comptabilité et audit ☐ Finance ☐ Autres ☐

Expérience professionnelle : Moins de 10 ans ☐ Moins de 15 ans ☐ Moins de 20 ans ☐ Plus de 20 ans ☐

<i>Le premier axe :l' Infrastructure de mise en place du progiciel de gestion intégré ERP</i>						
1	<i>L'administration fiscale forme et forme les employés autorisés à utiliser les progiciels de gestion intégrés ERP par des experts spécialisés.</i>	<i>Pas Du tout d'accord</i>	<i>Pas d'accord</i>	<i>Neutre</i>	<i>D'accord</i>	<i>Tout à fait dd'accord</i>
2	<i>Les programmes de formation offerts par l'administration fiscale aux utilisateurs sont suffisant pour résoudre les problèmes liés au fonctionnement du système ERP.</i>					
3	<i>L'administration fiscale dispose de compétences humaines qualifiées dans le domaine de la technologie et des logiciels modernes, ce qui lui facilite la transition du travail traditionnel au travail numérisé sans difficulté.</i>					
4	<i>Les utilisateurs des logiciels de gestion intégrés ERP sont formés et formés de manière complète pour toutes les fonctions, ce qui leur permet de connaître l'utilisation spécifique de chaque département du service des impôts.</i>					
5	<i>Le département responsable de l'informatique à l'administration fiscale offre une coopération et un soutien continus aux utilisateurs des logiciels de gestion</i>					

	<i>intégrés ERP à tout moment.</i>					
6	<i>Les utilisateurs des progiciels de gestion intégrés ERP au service des impôts échangent des informations sur le système entre eux et travaillent de manière collaborative.</i>					
7	<i>Plus les employés de l'administration fiscale utilisent les progiciels de gestion intégrés ERP plusieurs fois et pendant de longues heures, plus ils sont capables de les utiliser.</i>					
8	<i>L'administration fiscale reçoit l'aide des fournisseurs de progiciels de gestion intégrés ERP si nécessaire.</i>					
9	<i>L'administration fiscale dispose d'équipements et de progiciels modernes et avancés.</i>					
10	<i>L'administration fiscale travaille en permanence au développement des équipements et des progiciels informatiques.</i>					
11	<i>La base de données de l'administration fiscale comprend l'ensemble des données et des informations relatives à toutes les activités du centre.</i>					

12	<i>Les bases de données de l'administration fiscale sont dotées d'un certain type de sécurité et de protection de l'information fiscale.</i>					
13	<i>L'administration fiscale s'appuie sur les bases de données pour éviter le problème du conflit d'informations et de la répétition des opérations.</i>					
14	<i>L'administration fiscale utilise Internet pour communiquer au sein de l'administration et entre les autres administrations.</i>					
15	<i>Les bases de données de l'administration fiscale sont dotées d'un certain type de sécurité et de protection de l'information fiscale.</i>					
16	<i>L'administration fiscale s'appuie sur Internet pour accélérer le rythme du travail et gagner du temps et des efforts</i>					

Le deuxième axe : Logiciel de gestion intégré ERP appliqué au niveau de l'administration fiscale						
1	Les progiciels de gestion intégrés (ERP) reposent sur l'automatisation et la numérisation des procédures de l'administration fiscale	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
2	Les progiciels de gestion intégrés (ERP) présentent des tableaux à jour qui permettent d'évaluer les performances des services et de suivre le niveau de recouvrement en fonction du type d'impôts et du secteur d'activité.					
3	Les progiciels de gestion intégrés (ERP) fournissent des données résumées fiables pour les études prospectives, l'analyse et la prise de décision.					
4	Les progiciels de gestion intégrés (ERP) réduisent les coûts des demandes relatives aux impressions fiscales.					
5	Les progiciels de gestion intégrés (ERP) aident les contribuables à accéder à l'administration fiscale 24h/24, 7 jours/7					
6	Les progiciels de gestion intégrés (ERP) fournissent aux contribuables des					

	<i>informations sur leur calendrier fiscal mis à jour avec leurs obligations fiscales.</i>					
7	<i>Les progiciels de gestion intégrés (ERP) aident les contribuables à accéder et à consulter leurs formulaires de déclaration déposés.</i>					
8	<i>Les progiciels de gestion intégrés (ERP) permettent aux contribuables de payer leurs impôts et redevances en ligne</i>					
9	<i>Les progiciels de gestion intégrés (ERP) aident les contribuables à consulter leur dette fiscale totale.</i>					
10	<i>L'application des progiciels de gestion intégrés (ERP) donne plus de flexibilité dans la prise de décisions judicieuses et saines, que ce soit par les contribuables ou l'administration fiscale.</i>					
11	<i>Le système des progiciels de gestion intégrés (ERP) résout le problème de la perte des déclarations papier.</i>					

Le troisième axe : Contrôle fiscal et l'application d'un progiciel de gestion ERP intégré						
1	L'administration fiscale s'efforce d'appliquer le contrôle fiscal via des progiciels de gestion intégrés (ERP) au lieu du contrôle fiscal traditionnel.	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
2	L'administration fiscale prévoit un budget spécifique pour le développement de progiciels pour le contrôle fiscal électronique.					
3	L'administration fiscale forme les employés spécialisés dans l'application du contrôle fiscal électronique.					
4	Les progiciels de gestion intégrés (ERP) simplifient les tâches du contrôle fiscal en facilitant la communication, les contacts et l'échange d'informations entre les administrations fiscales.					
5	L'utilisation du contrôle fiscal traditionnel entraîne une baisse des revenus inférieurs à leur taille réelle par rapport à l'utilisation du contrôle fiscal via des progiciels de gestion intégrés (ERP).					
6	Les progiciels de gestion intégrés					

	<i>(ERP) aident à suivre les tâches du contrôle fiscal et à surveiller toutes les transactions, données, informations et mouvements des activités des contribuables.</i>					
7	<i>Les progiciels de gestion intégrés (ERP) facilitent la mise en correspondance des données et des informations fournies par les contribuables avec ce qui existe auprès de l'administration fiscale.</i>					
8	<i>Les progiciels de gestion intégrés (ERP) permettent un suivi efficace des dossiers des contribuables qui augmentent chaque année et de recenser les informations relatives à chaque contribuable dans un temps record.</i>					
9	<i>Le contrôle fiscal via des progiciels de gestion intégrés (ERP) aide à réduire le temps et l'effort lors de l'exécution des tâches fiscales.</i>					
10	<i>Les progiciels de gestion intégrés (ERP) améliorent le contrôle fiscal en surveillant tous les contribuables via la programmation scientifique des</i>					

	dossiers.					
11	<i>Les progiciels de gestion intégrés (ERP) aident les tâches du contrôle fiscal à obtenir des données rapidement et avec une grande précision, ainsi que les rapports requis en temps opportun.</i>					
12	<i>L'utilisation du contrôle fiscal via des progiciels de gestion intégrés (ERP) contribue à la bonne identification du panier fiscal.</i>					
13	<i>Le développement de progiciels de gestion intégrés (ERP) conduit à une augmentation de l'efficacité du contrôle fiscal, d'où une augmentation du recouvrement des recettes fiscales.</i>					
14	<i>L'application des progiciels de gestion intégrés (ERP) donne plus de flexibilité dans la prise de décisions judicieuses et saines, que ce soit par les contribuables ou l'administration fiscale.</i>					
15	<i>L'utilisation du contrôle fiscal traditionnel entraîne une baisse des revenus inférieurs à leur taille réelle par rapport à l'utilisation</i>					

	du contrôle fiscal via des progiciels de gestion intégrés (ERP)					
16	Les progiciels de gestion intégrés (ERP) aident le travail de l'inspecteur fiscal en fournissant la possibilité de connexion réseau avec les parties concernées.					
17	Le contrôle fiscal via des progiciels de gestion intégrés (ERP) contribue à l'élimination des procédures routinières dans l'exécution des tâches incombant à l'inspecteur fiscal.					

Le quatrième axe : Collecte des impôts et l'application d'un progiciel de gestion ERP intégré						
1	Le système ERP alerte automatiquement les contribuables qui n'ont pas payé leurs impôts à temps.	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
2	Les paiements électroniques sont utilisés dans les transactions commerciales et pour le paiement des impôts et des frais.					
3	Le système ERP permet d'enregistrer électroniquement toutes les opérations des contribuables, ce qui facilite la détection des cas d'évasion fiscale.					

4	<i>La soumission électronique des déclarations est ouverte à toutes les catégories de contribuables, et ne se limite pas aux contribuables relevant de la compétence du directeur des grandes entreprises.</i>					
5	<i>La modernisation de l'administration fiscale attire et attire un plus grand nombre de contribuables.</i>					
6	<i>Le système ERP apporte plus de transparence et une lutte optimale contre la corruption.</i>					
7	<i>L'utilisation du système ERP permet de réduire les dépenses et d'augmenter les recettes de la trésorerie.</i>					
8	<i>Le système ERP contribue à alléger les pressions et les charges administratives dans le processus de recouvrement.</i>					
9	<i>Les procédures de paiement et de recouvrement fiscal électroniques sont simples, précises et les contribuables en sont bien conscients.</i>					
10	<i>Le système ERP</i>					

	<i>fournit à l'administration fiscale une grande quantité d'informations diverses sur le contribuable.</i>					
11	<i>Le système ERP permet à l'administration fiscale de connaître le montant du recouvrement fiscal qu'elle peut réaliser d'une part, et de permettre au contribuable de connaître le montant de ses impôts dans un court laps de temps d'autre part.</i>					
12	<i>Les transactions entre l'administration fiscale et le contribuable sont devenues électroniques, tandis que les transactions papier ne sont utilisées que dans des cas exceptionnels.</i>					
13	<i>Le système ERP permet de signaler rapidement à l'administration fiscale le défaut de dépôt de déclaration par le contribuable.</i>					
14	<i>Le système ERP permet d'atteindre un recouvrement des revenus fluide et hautement efficace grâce à une gestion améliorée et automatisée.</i>					
15	<i>Le système ERP permet de capturer</i>					

	<i>une base fiscale plus large, y compris l'utilisation de méthodes basées sur les données qui réduisent les lacunes fiscales sans avoir à augmenter les taux d'imposition ou à ajouter de nouveaux outils.</i>					
16	<i>Les contribuables ont une connaissance suffisante des procédures de paiement de l'impôt via le système ERP.</i>					



الملحق رقم 04: استبيان المديرية العامة للضرائب



هل أنتم راضون عن الخدمات المقدمة لكم من طرف المديرية العامة للضرائب؟

- إن الميزة العامة للشراب، واتحافاً من التزامها بتقديم الأفضل للشركات الكبرى، قامت بتضمين هذا الاستبيان التمييز بهدف معرفة رأيكم وقبول مستوى رضاكم بالخدمات التي نقدمها لكم بالنسبة لكل الإجراءات التي تقومون بها لدى معالجتنا.
- سنكون ممتنين للغاية التي ستسمحوننا للمساهمة في هذا الاستبيان، الذي سنعمل على نشره لكم فيه بانتظام، وهذا من أجل قياس مدى تحسن خدماتنا.
- نؤكد لكم أن المعلومات التي يتضمنها هذا الاستبيان تبقى سرية تماماً، ونضمن لكم أنه لن يتم بأي حال من الأحوال الكشف عن هويتكم أو ربط إجاباتكم بملفكم الجبائي.
- من أجل الوصول إلى نتائج ذات معنوية أفضل، نرجو أن يتم ملء هذا الاستبيان من طرف نفس الشخص الذي يقوم بملء تصريحكم الجبائي.

[illegible]

I. إذا قسم بأي من الإجراءات التالية خلال الأشهر 12 الأخيرة، ما هو رأيكم؟

1. ظروف الاستفاد بصفة عامة
2. التنقل إلى مكاتب الإدارة للحصول على المعلومات
3. الاتصال بهاتف من أجل الحصول على معلومات
4. إرسال رسالة عالية للحصول على معلومات
5. الإحلاع على المواقع الرسمي لل مديرية العامة للضرائب
6. التوقيع الجبائي (الحصول على رقم التعريف الجبائي)
7. تعيين أسلف الجبائي لتكلف (مثل تغيير العنوان، قطاع النشاط)
8. طلب مكتوب جبائي
9. طلب شهادة (مثل الامتثال الجبائي، رقم التعريف الجبائي، الخضوع للرسم على القيمة المضافة)
10. طلب إعادة تفعيل رقم التعريف الضريبي
11. طلب استرجاع الرصيد للدفق على القيمة المضافة
12. تصريح (تفشي أو تكميلي، مثل التصريح بزم الأعل، التصريح بالمداخل)
13. تمديد الضرائب المفروضة من طرف إدارة الضرائب
14. طلب تمديد الضرائب وفق برونوكول اتفاق (مثل الأجل، المواعيد)
15. الرد على طلب المعلومات المقتمة من طرف إدارة الضرائب بعد ايداع التصريحات
16. استفاد المحققين في إطار الرقابة في عين المكان (الرقابة المحاسبية)
17. السعن في الأشغال بالتصحيح
18. طلب تقاض
19. الخضوع لإجراءات التحصيل الجبري (مثل اشغال الغير الحائز، الحجز)
20. النزاعات الجبائية (أجل الرد، معالجة المدعى على)
21. طلب التخفيض الولائي (عزومات، عقوبات، زيادات)
22. السعن القضائي



الملحق رقم 05: مخرجات برنامج SPSS



CORRELATIONS

```
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 ERP
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

		Corrélations				
		Q1	Q2	Q3	Q4	ERP
Q1	Corrélation de Pearson	1	,724**	,692**	,620**	,858**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	127	127	127	127	127
Q2	Corrélation de Pearson	,724**	1	,767**	,740**	,913**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	127	127	127	127	127
Q3	Corrélation de Pearson	,692**	,767**	1	,723**	,912**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	127	127	127	127	127
Q4	Corrélation de Pearson	,620**	,740**	,723**	1	,854**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	127	127	127	127	127
ERP	Corrélation de Pearson	,858**	,913**	,912**	,854**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	127	127	127	127	127

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

Fiabilité

RELIABILITY

```
/VARIABLES=q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q110 q111 q112 q113 q114 q115
q116
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	127	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	127	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,901	16

```
RELIABILITY
/VARIABLES=q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27 q28 q29 q210 q211
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations		
Valide	127	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	127	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,918	11

```
DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.
RELIABILITY
/VARIABLES=q31 q32 q33 q34 q35 q36 q37 q38 q39 q310 q311 q312 q313 q314 q315
q316 q317
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	127	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	127	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,894	17

```

DATASET ACTIVATE Jeu_de_données2.
DATASET CLOSE Jeu_de_données1.
RELIABILITY
  /VARIABLES=q41 q42 q43 q44 q45 q46 q47 q48 q49 q410 q411 q412 q413 q414 q415
q416
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.

```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	127	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	127	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,913	16

RELIABILITY

```

/VARIABLES=q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q110 q111 q112 q113 q114 q115
q116 q21 q22 q23 q24 q25
q26 q27 q28 q29 q210 q211 q31 q32 q33 q34 q35 q36 q37 q38 q39 q310 q311 q312
q313 q314 q315 q316
q317 q41 q42 q43 q44 q45 q46 q47 q48 q49 q410 q411 q412 q413 q414 q415 q416
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	127	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	127	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,963	59

NPAR TESTS

```

/K-S (NORMAL)=Q1 Q2 Q3 Q4
/MISSING ANALYSIS.

```

Tests non paramétriques

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		Q1	Q2	Q3	Q4
N		127	127	127	127
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,4375	3,6543	3,5447	3,7564
	Ecart type	,67042	,69641	,81063	,55338
Différences les plus extrêmes	Absolue	,046	,128	,128	,080
	Positif	,034	,058	,098	,078
	Négatif	-,046	-,128	-,128	-,080
Statistiques de test		0,814	0,614	0,757	0,688
Sig. asymptotique (bilatérale)		0,620 ^{c,d}	0,725 ^c	0,604 ^c	0,530 ^c

FREQUENCIES VARIABLES=classification
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

classification

N	Valide	127
	Manquant	0

classification

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	licence	70	55,1	55,1	55,1
	master/majicter	35	27,6	27,6	82,7
	doctorat	7	5,5	5,5	88,2
	autre	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=spécialité
/ORDER=ANALYSIS.

Statistiques

spécialité

N	Valide	127
	Manquant	0

		spécialité			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	comptabilité et audit	17	13,4	13,4	13,4
	fiscalité	66	52,0	52,0	65,4
	finance	22	17,3	17,3	82,7
	autre	22	17,3	17,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=expérience
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

expérience

N	Valide	127
	Manquant	0

		expérience			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	moins de 10 ans	30	23,6	23,6	23,6
	moins de 15 ans	49	38,6	38,6	62,2
	moins de 20 ans	17	13,4	13,4	75,6
	superieur à 20 ans	31	24,4	24,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=classification
/PIECHART PERCENT
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

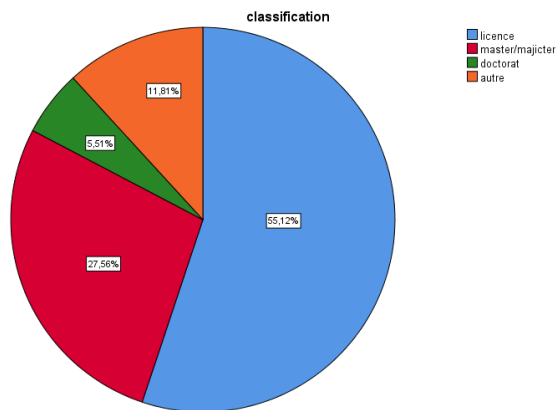
Statistiques

classification

N	Valide	127
	Manquant	0

classification

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	licence	70	55,1	55,1	55,1
	master/majicter	35	27,6	27,6	82,7
	doctorat	7	5,5	5,5	88,2
	autre	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	



```

FREQUENCIES VARIABLES=spécialité
/PIECHART PERCENT
/ORDER=ANALYSIS.

```

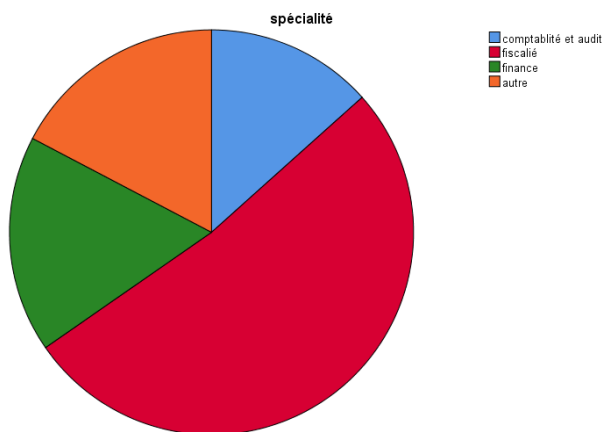
Fréquences

Statistiques

spécialité

N	Valide	127
	Manquant	0

		spécialité			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	comptabilité et audit	17	13,4	13,4	13,4
	fiscalité	66	52,0	52,0	65,4
	finance	22	17,3	17,3	82,7
	autre	22	17,3	17,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	



```

FREQUENCIES VARIABLES=expérience
  /BARCHART PERCENT
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Fréquences

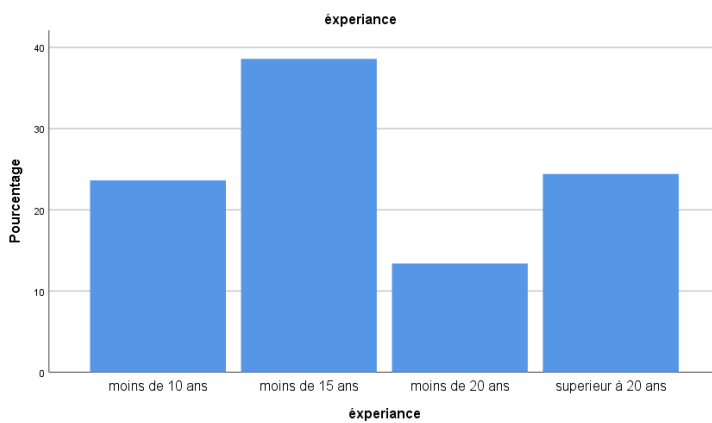
Statistiques

expérience

N	Valide	127
	Manquant	0

expérience

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	moins de 10 ans	30	23,6	23,6	23,6
	moins de 15 ans	49	38,6	38,6	62,2
	moins de 20 ans	17	13,4	13,4	75,6
	superieur à 20 ans	31	24,4	24,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	



Fréquences

Statistiques

		q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	q110	q111	q112	q113	q114	q115	q116
N	Valide	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,8583	3,1575	3,4094	3,3937	3,3622	3,7087	4,0472	3,4882	2,5984	3,0945	3,5827	3,6378	3,5984	3,0866	3,3622	3,6142
Ecart type		,87036	1,10141	1,23670	1,10667	1,13158	,92676	,86243	,95007	1,21668	1,20471	,97134	,94002	,96164	1,16853	1,07400	1,09143

Table de fréquences

q11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	10	7,9	7,9	10,2
	neutre	10	7,9	7,9	18,1
	d'accord	83	65,4	65,4	83,5
	tout à fait d'accord	21	16,5	16,5	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	7	5,5	5,5	5,5
	pas d'accord	37	29,1	29,1	34,6
	neutre	22	17,3	17,3	52,0
	d'accord	51	40,2	40,2	92,1
	tout à fait d'accord	10	7,9	7,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	8	6,3	6,3	6,3
	pas d'accord	30	23,6	23,6	29,9
	neutre	18	14,2	14,2	44,1
	d'accord	44	34,6	34,6	78,7
	tout à fait d'accord	27	21,3	21,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	7	5,5	5,5	5,5
	pas d'accord	24	18,9	18,9	24,4
	neutre	25	19,7	19,7	44,1
	d'accord	54	42,5	42,5	86,6
	tout à fait d'accord	17	13,4	13,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	10	7,9	7,9	7,9
	pas d'accord	23	18,1	18,1	26,0
	neutre	18	14,2	14,2	40,2
	d'accord	63	49,6	49,6	89,8
	tout à fait d'accord	13	10,2	10,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	4	3,1	3,1	3,1
	pas d'accord	11	8,7	8,7	11,8
	neutre	21	16,5	16,5	28,3
	d'accord	73	57,5	57,5	85,8
	tout à fait d'accord	18	14,2	14,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	2	1,6	1,6	1,6
	pas d'accord	5	3,9	3,9	5,5
	neutre	17	13,4	13,4	18,9
	d'accord	64	50,4	50,4	69,3
	tout à fait d'accord	39	30,7	30,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	5	3,9	3,9	3,9
	pas d'accord	16	12,6	12,6	16,5
	neutre	28	22,0	22,0	38,6
	d'accord	68	53,5	53,5	92,1
	tout à fait d'accord	10	7,9	7,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	27	21,3	21,3	21,3
	pas d'accord	40	31,5	31,5	52,8
	neutre	25	19,7	19,7	72,4
	d'accord	27	21,3	21,3	93,7
	tout à fait d'accord	8	6,3	6,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q110

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	13	10,2	10,2	10,2
	pas d'accord	33	26,0	26,0	36,2
	neutre	24	18,9	18,9	55,1
	d'accord	43	33,9	33,9	89,0
	tout à fait d'accord	14	11,0	11,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q111

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	5	3,9	3,9	3,9
	pas d'accord	15	11,8	11,8	15,7
	neutre	22	17,3	17,3	33,1
	d'accord	71	55,9	55,9	89,0
	tout à fait d'accord	14	11,0	11,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q112

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	2	1,6	1,6	1,6
	pas d'accord	15	11,8	11,8	13,4
	neutre	30	23,6	23,6	37,0
	d'accord	60	47,2	47,2	84,3
	tout à fait d'accord	20	15,7	15,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q113

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	4	3,1	3,1	3,1
	pas d'accord	15	11,8	11,8	15,0
	neutre	25	19,7	19,7	34,6
	d'accord	67	52,8	52,8	87,4
	tout à fait d'accord	16	12,6	12,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q114

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	14	11,0	11,0	11,0
	pas d'accord	27	21,3	21,3	32,3
	neutre	32	25,2	25,2	57,5
	d'accord	42	33,1	33,1	90,6
	tout à fait d'accord	12	9,4	9,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q115

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tou d'accord	7	5,5	5,5	5,5
	pas d'accord	23	18,1	18,1	23,6
	neutre	28	22,0	22,0	45,7
	d'accord	55	43,3	43,3	89,0
	tout à fait d'accord	14	11,0	11,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q116

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	6	4,7	4,7	4,7
	pas d'accord	19	15,0	15,0	19,7
	neutre	16	12,6	12,6	32,3
	d'accord	63	49,6	49,6	81,9
	tout à fait d'accord	23	18,1	18,1	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27 q28 q29 q210 q211
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		q21	q22	q23	q24	q25	q26	q27	q28	q29	q210	q211
N	Valide	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,6457	3,5512	3,4016	3,4409	3,6693	3,7874	3,8583	3,6614	3,7953	3,5984	3,7874
Ecart type		,99624	,89716	,94499	1,07389	,95165	,95643	,82351	,88390	,86684	,97801	,93969

q21

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	6	4,7	4,7	4,7
	pas d'accord	14	11,0	11,0	15,7
	neutre	15	11,8	11,8	27,6
	d'accord	76	59,8	59,8	87,4
	tout à fait d'accord	16	12,6	12,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q22

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	15	11,8	11,8	14,2
	neutre	29	22,8	22,8	37,0
	d'accord	69	54,3	54,3	91,3
	tout à fait d'accord	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q23

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	22	17,3	17,3	19,7
	neutre	33	26,0	26,0	45,7
	d'accord	59	46,5	46,5	92,1
	tout à fait d'accord	10	7,9	7,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q24

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	6	4,7	4,7	4,7
	pas d'accord	22	17,3	17,3	22,0
	neutre	26	20,5	20,5	42,5
	d'accord	56	44,1	44,1	86,6
	tout à fait d'accord	17	13,4	13,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q25

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	15	11,8	11,8	14,2
	neutre	22	17,3	17,3	31,5
	d'accord	68	53,5	53,5	85,0
	tout à fait d'accord	19	15,0	15,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q26

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	14	11,0	11,0	13,4
	neutre	14	11,0	11,0	24,4
	d'accord	72	56,7	56,7	81,1
	tout à fait d'accord	24	18,9	18,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q27

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	5	3,9	3,9	6,3
	neutre	20	15,7	15,7	22,0
	d'accord	78	61,4	61,4	83,5
	tout à fait d'accord	21	16,5	16,5	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q28

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	2	1,6	1,6	1,6
	pas d'accord	14	11,0	11,0	12,6
	neutre	24	18,9	18,9	31,5
	d'accord	72	56,7	56,7	88,2
	tout à fait d'accord	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q29

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	2	1,6	1,6	1,6
	pas d'accord	9	7,1	7,1	8,7
	neutre	24	18,9	18,9	27,6
	d'accord	70	55,1	55,1	82,7
	tout à fait d'accord	22	17,3	17,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q210

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	5	3,9	3,9	3,9
	pas d'accord	13	10,2	10,2	14,2
	neutre	27	21,3	21,3	35,4
	d'accord	65	51,2	51,2	86,6
	tout à fait d'accord	17	13,4	13,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q211

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	4	3,1	3,1	3,1
	pas d'accord	8	6,3	6,3	9,4
	neutre	24	18,9	18,9	28,3
	d'accord	66	52,0	52,0	80,3
	tout à fait d'accord	25	19,7	19,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=q31 q32 q33 q34 q35 q36 q37 q38 q39 q310 q311 q312 q313
q314 q315 q316 q317
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

```

Fréquences

Statistiques

		q31	q32	q33	q34	q35	q36	q37	q38	q39	q310	q311	q312	q313	q314	q315	q316	q317
N	Valide	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,5118	3,3780	3,3622	3,5748	3,4252	3,4961	3,4409	3,4488	3,6693	3,5906	3,6063	3,5906	3,4882	3,6063	3,9213	3,5591	3,5906
Ecarttype		1,01470	1,01520	1,08137	,95552	1,08759	,99102	1,05148	,97353	,88241	,93736	,88333	,94579	,97481	,96902	3,80394	1,03627	,99486

q31

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	10	7,9	7,9	7,9
	pas d'accord	8	6,3	6,3	14,2
	neutre	27	21,3	21,3	35,4
	d'accord	71	55,9	55,9	91,3
	tout à fait d'accord	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q32

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	8	6,3	6,3	6,3
	pas d'accord	14	11,0	11,0	17,3
	neutre	39	30,7	30,7	48,0
	d'accord	54	42,5	42,5	90,6
	tout à fait d'accord	12	9,4	9,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q33

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	9	7,1	7,1	7,1
	pas d'accord	16	12,6	12,6	19,7
	neutre	38	29,9	29,9	49,6
	d'accord	48	37,8	37,8	87,4
	tout à fait d'accord	16	12,6	12,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q34

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	7	5,5	5,5	5,5
	pas d'accord	9	7,1	7,1	12,6
	neutre	27	21,3	21,3	33,9
	d'accord	72	56,7	56,7	90,6
	tout à fait d'accord	12	9,4	9,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q35

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	11	8,7	8,7	8,7
	pas d'accord	11	8,7	8,7	17,3
	neutre	33	26,0	26,0	43,3
	d'accord	57	44,9	44,9	88,2
	tout à fait d'accord	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q36

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du ttout d'accord	8	6,3	6,3	6,3
	pas d'accord	10	7,9	7,9	14,2
	neutre	32	25,2	25,2	39,4
	d'accord	65	51,2	51,2	90,6
	tout à fait d'accord	12	9,4	9,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q37

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	9	7,1	7,1	7,1
	pas d'accord	13	10,2	10,2	17,3
	neutre	32	25,2	25,2	42,5
	d'accord	59	46,5	46,5	89,0
	tout à fait d'accord	14	11,0	11,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q38

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	5	3,9	3,9	3,9
	pas d'accord	14	11,0	11,0	15,0
	neutre	42	33,1	33,1	48,0
	d'accord	51	40,2	40,2	88,2
	tout à fait d'accord	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q39

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	10	7,9	7,9	10,2
	neutre	29	22,8	22,8	33,1
	d'accord	69	54,3	54,3	87,4
	tout à fait d'accord	16	12,6	12,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q310

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	17	13,4	13,4	15,7
	neutre	23	18,1	18,1	33,9
	d'accord	70	55,1	55,1	89,0
	tout à fait d'accord	14	11,0	11,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q311

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	4	3,1	3,1	3,1
	pas d'accord	11	8,7	8,7	11,8
	neutre	27	21,3	21,3	33,1
	d'accord	74	58,3	58,3	91,3
	tout à fait d'accord	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q312

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	5	3,9	3,9	3,9
	pas d'accord	11	8,7	8,7	12,6
	neutre	30	23,6	23,6	36,2
	d'accord	66	52,0	52,0	88,2
	tout à fait d'accord	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q313

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	4	3,1	3,1	3,1
	pas d'accord	19	15,0	15,0	18,1
	neutre	28	22,0	22,0	40,2
	d'accord	63	49,6	49,6	89,8
	tout à fait d'accord	13	10,2	10,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q314

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	5	3,9	3,9	3,9
	pas d'accord	12	9,4	9,4	13,4
	neutre	28	22,0	22,0	35,4
	d'accord	65	51,2	51,2	86,6
	tout à fait d'accord	17	13,4	13,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q315

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	5	3,9	3,9	3,9
	pas d'accord	14	11,0	11,0	15,0
	neutre	25	19,7	19,7	34,6
	d'accord	65	51,2	51,2	85,8
	tout à fait d'accord	17	13,4	13,4	99,2
	45,00	1	,8	,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q316

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	6	4,7	4,7	4,7
	pas d'accord	14	11,0	11,0	15,7
	neutre	30	23,6	23,6	39,4
	d'accord	57	44,9	44,9	84,3
	tout à fait d'accord	20	15,7	15,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q317

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	7	5,5	5,5	5,5
	pas d'accord	7	5,5	5,5	11,0
	neutre	36	28,3	28,3	39,4
	d'accord	58	45,7	45,7	85,0
	tout à fait d'accord	19	15,0	15,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=q41 q42 q43 q44 q45 q46 q47 q48 q49 q410 q411 q412 q413
q414 q415 q416
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		q41	q42	q43	q44	q45	q46	q47	q48	q49	q410	q411	q412	q413	q414	q415	q416
N	Valide	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,7402	3,5669	3,7008	3,7559	3,7323	3,8976	3,8583	3,7638	3,7087	3,7874	3,8346	3,7008	3,9055	3,7717	3,7323	3,6457
Ecart type		,89276	,98875	,89367	,88834	,88595	,78513	,75303	,81120	,89185	,77285	,73207	,94546	,74995	,76831	,72865	,90438

q41

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	4	3,1	3,1	3,1
	pas d'accord	8	6,3	6,3	9,4
	neutre	23	18,1	18,1	27,6
	d'accord	74	58,3	58,3	85,8
	tout à fait d'accord	18	14,2	14,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q42

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	6	4,7	4,7	4,7
	pas d'accord	13	10,2	10,2	15,0
	neutre	26	20,5	20,5	35,4
	d'accord	67	52,8	52,8	88,2
	toout à fait d'accord	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q43

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	11	8,7	8,7	11,0
	neutre	24	18,9	18,9	29,9
	d'accord	72	56,7	56,7	86,6
	tout à fait d'accord	17	13,4	13,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q44

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	4	3,1	3,1	3,1
	pas d'accord	7	5,5	5,5	8,7
	neutre	24	18,9	18,9	27,6
	d'accord	73	57,5	57,5	85,0
	tout à fait d'accord	19	15,0	15,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q45

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	2	1,6	1,6	1,6
	pas d'accord	12	9,4	9,4	11,0
	neutre	23	18,1	18,1	29,1
	d'accord	71	55,9	55,9	85,0
	tout à fait d'accord	19	15,0	15,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q46

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	1	,8	,8	,8
	pas d'accord	2	1,6	1,6	2,4
	neutre	34	26,8	26,8	29,1
	d'accord	62	48,8	48,8	78,0
	tout à fait d'accord	28	22,0	22,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q47

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	1	,8	,8	,8
	pas d'accord	5	3,9	3,9	4,7
	neutre	25	19,7	19,7	24,4
	d'accord	76	59,8	59,8	84,3
	tout à fait d'accord	20	15,7	15,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q48

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	6	4,7	4,7	7,1
	neutre	24	18,9	18,9	26,0
	d'accord	79	62,2	62,2	88,2
	tout à fait d'accord	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q49

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	6	4,7	4,7	4,7
	pas d'accord	5	3,9	3,9	8,7
	neutre	23	18,1	18,1	26,8
	d'accord	79	62,2	62,2	89,0
	tout à fait d'accord	14	11,0	11,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q410

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	5	3.85	3.85	3.85
	pas d'accord	4	3.15	3.15	3.15
	neutre	27	21,3	21,3	28,3
	d'accord	73	57,5	57,5	85,8
	tout à fait d'accord	18	14,2	14,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q411

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	2	1.56	1.56	1.56
	pas d'accord	5	3.94	3.94	3.94
	neutre	25	19,7	19,7	25,2
	d'accord	77	60,6	60,6	85,8
	tout à fait d'accord	18	14,2	14,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q412

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	5	3,9	3,9	3,9
	pas d'accord	6	4,7	4,7	8,7
	neutre	33	26,0	26,0	34,6
	d'accord	61	48,0	48,0	82,7
	tout à fait d'accord	22	17,3	17,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q413

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	1	,8	,8	,8
	pas d'accord	4	3,1	3,1	3,9
	neutre	24	18,9	18,9	22,8
	d'accord	75	59,1	59,1	81,9
	tout à fait d'accord	23	18,1	18,1	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q414

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	3	2,4	2,4	2,4
	pas d'accord	3	2,4	2,4	4,7
	neutre	28	22,0	22,0	26,8
	d'accord	79	62,2	62,2	89,0
	tout à fait d'accord	14	11,0	11,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

q415

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du tout d'accord	2	1,6	1,6	1,6
	pas d'accord	4	3,1	3,1	4,7
	neutre	31	24,4	24,4	29,1
	d'accord	79	62,2	62,2	91,3
	tout à fait d'accord	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

		q416			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas du d'accord	4	3,1	3,1	3,1
	pas d'accord	9	7,1	7,1	10,2
	neutre	31	24,4	24,4	34,6
	d'accord	67	52,8	52,8	87,4
	tout à fait d'accord	16	12,6	12,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Q1
  /METHOD=ENTER Q2.
  
```

```

FREQUENCIES VARIABLES=Q1
  /STATISTICS=STDDEV MEAN
  /ORDER=ANALYSIS.
  
```

Fréquences

Statistiques		
Q1		
N	Valide	127
	Manquant	0
Moyenne		3,4375
Ecart type		,67042

Q1					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,75	1	,8	,8	,8
	1,81	2	1,6	1,6	2,4
	2,06	1	,8	,8	3,1
	2,19	2	1,6	1,6	4,7
	2,25	1	,8	,8	5,5
	2,44	2	1,6	1,6	7,1
	2,50	2	1,6	1,6	8,7
	2,56	1	,8	,8	9,4
	2,63	5	3,9	3,9	13,4
	2,69	2	1,6	1,6	15,0
	2,75	2	1,6	1,6	16,5
	2,81	4	3,1	3,1	19,7
	2,88	3	2,4	2,4	22,0
	2,94	2	1,6	1,6	23,6
	3,00	2	1,6	1,6	25,2
	3,06	4	3,1	3,1	28,3
	3,13	7	5,5	5,5	33,9
	3,19	4	3,1	3,1	37,0
	3,25	4	3,1	3,1	40,2
	3,31	2	1,6	1,6	41,7
	3,38	5	3,9	3,9	45,7
	3,44	7	5,5	5,5	51,2
	3,50	4	3,1	3,1	54,3
	3,56	4	3,1	3,1	57,5
	3,63	4	3,1	3,1	60,6
	3,69	9	7,1	7,1	67,7
	3,75	2	1,6	1,6	69,3
	3,81	4	3,1	3,1	72,4
	3,88	3	2,4	2,4	74,8
	3,94	5	3,9	3,9	78,7
	4,00	4	3,1	3,1	81,9
	4,06	5	3,9	3,9	85,8
	4,13	2	1,6	1,6	87,4
	4,19	1	,8	,8	88,2
	4,25	1	,8	,8	89,0
	4,31	2	1,6	1,6	90,6
	4,38	1	,8	,8	91,3

4,44	4	3,1	3,1	94,5
4,50	1	,8	,8	95,3
4,63	3	2,4	2,4	97,6
4,81	1	,8	,8	98,4
4,94	1	,8	,8	99,2
5,00	1	,8	,8	100,0
Total	127	100,0	100,0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=Q2
  /STATISTICS=STDDEV MEAN
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Fréquences

Statistiques

Q2

N	Valide	127
	Manquant	0
Moyenne		3,6543
Ecart type		,69641

Q2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,27	1	,8	,8	,8
	1,82	1	,8	,8	1,6
	2,00	2	1,6	1,6	3,1
	2,09	1	,8	,8	3,9
	2,18	1	,8	,8	4,7
	2,27	1	,8	,8	5,5
	2,36	2	1,6	1,6	7,1
	2,55	1	,8	,8	7,9
	2,64	2	1,6	1,6	9,4
	2,73	3	2,4	2,4	11,8
	2,82	1	,8	,8	12,6
	2,91	2	1,6	1,6	14,2
	3,00	5	3,9	3,9	18,1
	3,09	5	3,9	3,9	22,0
	3,18	3	2,4	2,4	24,4
	3,27	5	3,9	3,9	28,3
	3,36	5	3,9	3,9	32,3

3,45	1	,8	,8	33,1
3,55	7	5,5	5,5	38,6
3,64	4	3,1	3,1	41,7
3,73	6	4,7	4,7	46,5
3,82	12	9,4	9,4	55,9
3,91	7	5,5	5,5	61,4
4,00	17	13,4	13,4	74,8
4,09	3	2,4	2,4	77,2
4,18	4	3,1	3,1	80,3
4,27	2	1,6	1,6	81,9
4,36	9	7,1	7,1	89,0
4,45	4	3,1	3,1	92,1
4,55	4	3,1	3,1	95,3
4,64	2	1,6	1,6	96,9
4,73	1	,8	,8	97,6
4,82	1	,8	,8	98,4
4,91	1	,8	,8	99,2
5,00	1	,8	,8	100,0
Total	127	100,0	100,0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=Q3
  /STATISTICS=STDDEV MEAN
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Fréquences

Statistiques

Q3

N	Valide	127
	Manquant	0
Moyenne		3,5447
Ecart type		,81063

Q3					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,12	1	,8	,8	,8
	1,24	1	,8	,8	1,6
	1,29	1	,8	,8	2,4
	1,76	1	,8	,8	3,1
	1,82	1	,8	,8	3,9
	1,88	1	,8	,8	4,7
	2,00	1	,8	,8	5,5
	2,12	1	,8	,8	6,3
	2,18	1	,8	,8	7,1
	2,29	3	2,4	2,4	9,4
	2,35	1	,8	,8	10,2
	2,41	1	,8	,8	11,0
	2,53	1	,8	,8	11,8
	2,59	1	,8	,8	12,6
	2,65	3	2,4	2,4	15,0
	2,94	1	,8	,8	15,7
	3,00	5	3,9	3,9	19,7
	3,06	8	6,3	6,3	26,0
	3,18	4	3,1	3,1	29,1
	3,24	3	2,4	2,4	31,5
	3,29	3	2,4	2,4	33,9
	3,35	2	1,6	1,6	35,4
	3,41	2	1,6	1,6	37,0
	3,47	2	1,6	1,6	38,6
	3,53	1	,8	,8	39,4
	3,59	4	3,1	3,1	42,5
	3,65	8	6,3	6,3	48,8
	3,71	2	1,6	1,6	50,4
	3,76	6	4,7	4,7	55,1
	3,82	9	7,1	7,1	62,2
	3,88	7	5,5	5,5	67,7
	3,94	2	1,6	1,6	69,3
	4,00	12	9,4	9,4	78,7
	4,06	4	3,1	3,1	81,9
	4,12	5	3,9	3,9	85,8
	4,18	1	,8	,8	86,6
	4,24	1	,8	,8	87,4

4,35	3	2,4	2,4	89,8
4,41	4	3,1	3,1	92,9
4,47	2	1,6	1,6	94,5
4,59	1	,8	,8	95,3
4,65	1	,8	,8	96,1
4,76	1	,8	,8	96,9
4,82	1	,8	,8	97,6
4,94	2	1,6	1,6	99,2
6,76	1	,8	,8	100,0
Total	127	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=Q4
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Statistiques

Q4

N	Valide	127
	Manquant	0
Moyenne		3,7564
Ecart type		,55338

Q4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,06	1	,8	,8	,8
	2,25	1	,8	,8	1,6
	2,31	1	,8	,8	2,4
	2,56	1	,8	,8	3,1
	2,69	2	1,6	1,6	4,7
	2,81	1	,8	,8	5,5
	2,88	1	,8	,8	6,3
	3,00	7	5,5	5,5	11,8
	3,06	2	1,6	1,6	13,4
	3,13	2	1,6	1,6	15,0
	3,19	2	1,6	1,6	16,5
	3,25	3	2,4	2,4	18,9
	3,31	1	,8	,8	19,7
	3,38	5	3,9	3,9	23,6
	3,44	4	3,1	3,1	26,8
	3,50	6	4,7	4,7	31,5

3,56	5	3,9	3,9	35,4
3,63	2	1,6	1,6	37,0
3,69	6	4,7	4,7	41,7
3,75	8	6,3	6,3	48,0
3,81	4	3,1	3,1	51,2
3,88	5	3,9	3,9	55,1
3,94	7	5,5	5,5	60,6
4,00	18	14,2	14,2	74,8
4,06	2	1,6	1,6	76,4
4,13	4	3,1	3,1	79,5
4,19	4	3,1	3,1	82,7
4,25	2	1,6	1,6	84,3
4,31	3	2,4	2,4	86,6
4,38	2	1,6	1,6	88,2
4,44	3	2,4	2,4	90,6
4,50	2	1,6	1,6	92,1
4,56	2	1,6	1,6	93,7
4,63	3	2,4	2,4	96,1
4,75	2	1,6	1,6	97,6
4,88	3	2,4	2,4	100,0
Total	127	100,0	100,0	

Test T

Remarques		
Sortie obtenue	12-JUL-2024 17:15:13	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DIAKITE LASSINA\Desktop\spss thèse\سمية spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	127
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe	T-TEST /TESTVAL=3 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Q1 /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur 00:00:00,00
	Temps écoulé 00:00:00,01

[Jeu_de_données2]

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Q1	127	3,4375	,67042	,05949

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Q1	11,734	126	,000	,43750	,3198	,5552

T-TEST
/TESTVAL=3
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=Q2
/CRITERIA=CI (.95) .

Test T

Remarques		
Sortie obtenue		12-JUL-2024 17:15:33
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DIAKITE LASSINA\Desktop\spss thèse\سمية spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>

	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	127
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST /TESTVAL=3 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Q2 /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,06

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Q2	127	3,6543	,69641	,06180

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Q2	15,567	126	,000	,65426	,5320	,7766

T-TEST
/TESTVAL=3
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=Q3
/CRITERIA=CI (.95) .

Test T

Remarques		
Sortie obtenue	12-JUL-2024 17:15:55	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DIAKITE LASSINA\Desktop\spss thèse\سمىة spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	127
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe	T-TEST /TESTVAL=3 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Q3 /CRITERIA=CI(.95).	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,03

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
				Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
Q3	14,242	126	,000	,54470	,4023	,6870

Statistiques sur échantillon uniques

Moyenne erreur standard			
N	Moyenne	Ecart type	
Q3	127	3,5447	,81063
			,07193

Test T

Remarques

Sortie obtenue		12-JUL-2024 17:16:12
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DIAKITE LASSINA\Desktop\spss thèse\سمية spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	127
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST /TESTVAL=3 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Q4 /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,04

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Q4	127	3,7564	,55338	,04910

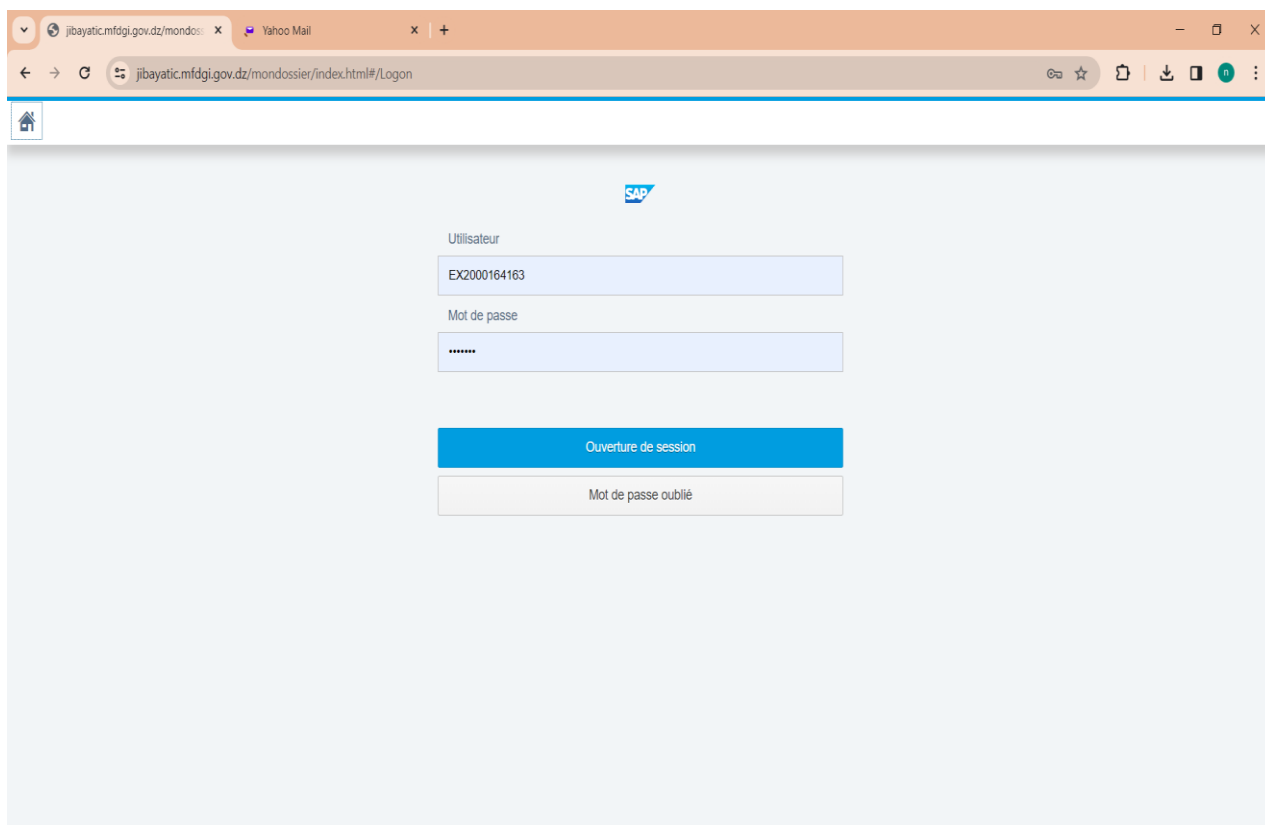
Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Q4	12,064	126	,000	,75640	,6592	,8536



الملحق رقم 06: نظام جبايتك





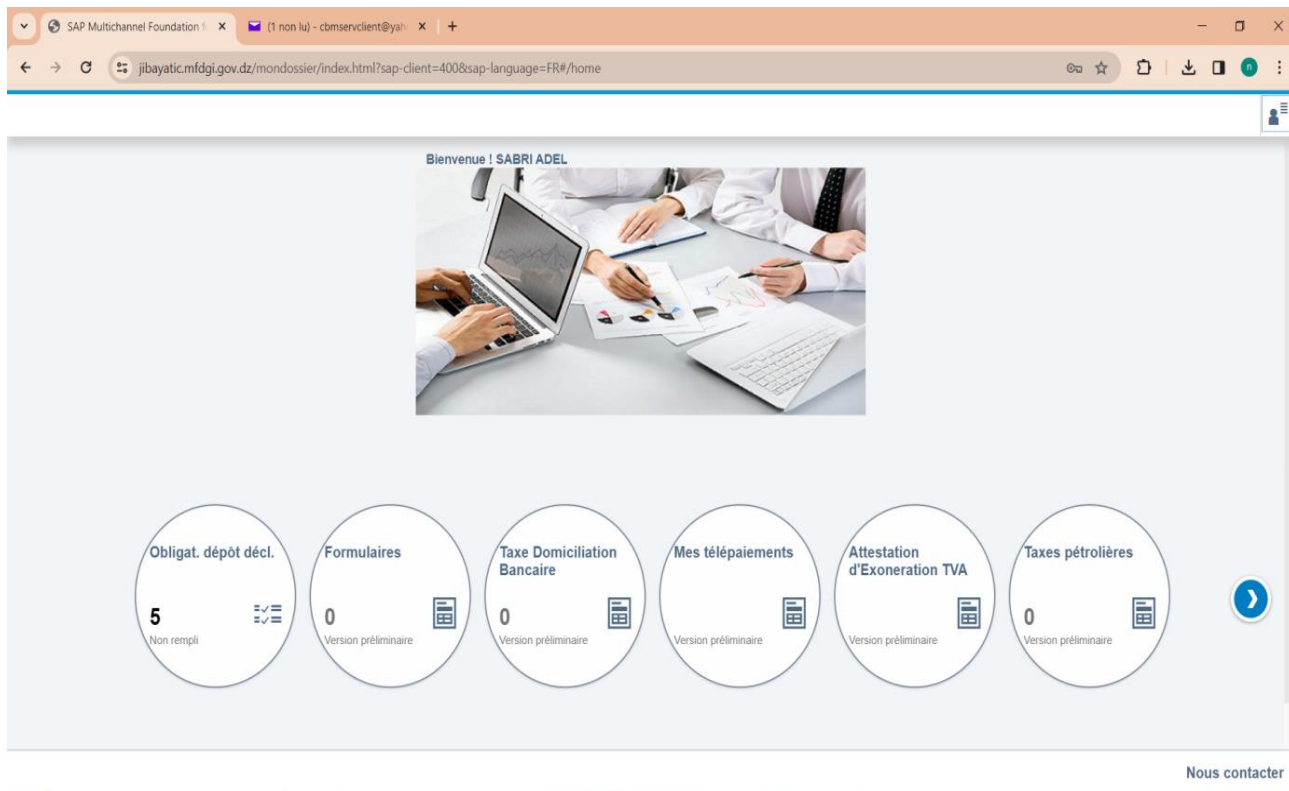
Utilisateur

EX2000164163

Mot de passe

Ouverture de session

Mot de passe oublié



Bienvenue ! SABRI ADEL

Obligat. dépôt décl.	Formulaires	Taxe Domiciliation Bancaire	Mes télépaiements	Attestation d'Exonération TVA	Taxes pétrolières
5	0	0			0
Non rempli	Version préliminaire	Version préliminaire	Version préliminaire	Version préliminaire	Version préliminaire

Nous contacter

SAP Multichannel Foundation (1 non lu) - cbmservclient@ya

jibayatic.mfdgi.gov.dz/mondossier/index.html?sap-client=400&sap-language=FR#/filing_obligations

Obligat. dépôt déci.

Non rempli

Formulaire	Période	Début de période	Fin de période	Type de revenu	Date d'échéance	Date du justificatif
IRG: Salaires	Avril 2023	1 avr. 2023	30 avr. 2023	Impôt revenu global - Salaires	21 mai 2023	>
IRG: Salaires	Février 2024	1 févr. 2024	28 févr. 2024	Impôt revenu global - Salaires	20 mars 2024	>
TVA: Régime général	Avril 2023	1 avr. 2023	30 avr. 2023	Taxe sur la valeur ajoutée	21 mai 2023	>
TVA: Régime général	Février 2024	1 févr. 2024	28 févr. 2024	Taxe sur la valeur ajoutée	20 mars 2024	>
IBS: Liquidation annuelle	Année 2023	1 janv. 2023	31 déc. 2023	IBS Impôt bénéfices sociétés	20 mai 2024	>

SAP Multichannel Foundation (1 non lu) - cbmservclient@ya

jibayatic.mfdgi.gov.dz/mondossier/index.html?sap-client=400&sap-language=FR#/IRGSForms/IRGS

IRG: Salaires pour la période 0224

IRG Salaires

IRG - Traitements et Salaires

Code	Catégorie de revenus	Revenus Imposables	Taux	Montants à payer(DA)
E2L20	Traitements et salaires versés par les employeurs	0	Barème	0
E2L30	personnel résident	0	Barème	0
E2L40	personnel non résident	0	Barème	0
E2L50	Primes de rendement, gratification ou autres, ainsi que le rappels y afférents, d'une périodicité autre que mensuelle services par les employeurs	0	10 %	0
E2L60	Sommes versées à des personnes exerçant, en sus de leur activité principale de salarié, une activité d'enseignement, de recherche, de surveillance ou d'assistantat à titre vacataire, ainsi que les rémunérations provenant de toutes activités occasionnelles à caractère intellectuel (montant annuel n'exécède pas 2.000.000DA)	0	10 %	0
Total à Payer				0

Recalculer

+ Réinitialiser 0 Contrôler Sauveg. version prélimin.

Formulaire n° 100012740603 - TVA: Régime général pour la période 0224

Taxe sur la v...

TAXES SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES

A / Chiffres d'affaires imposables
1) Opérations assujetties à la TVA

Code	Catégorie de revenus	Revenue imposables	Taux	Montants à payer
E3B1	Biens, produits et denrées visées par l'article 23 du C. TCA	0	7...	0
E3B2	Prestations de services visées par l'article 23 du C. TCA	0	7...	0
E3B3	Opérations immobilières visées par l'article 23 du C. TCA	0	7...	0
E3B4	Actes médicaux	0	7...	0
E3B5	Commissionnaires et courtiers	0	7...	0
E3B6	Fourniture d'énergie	0	7...	0
E3B7	Autres	0	7...	0
9 - 1 Sous Total		0		0

+ Réinitialiser ! Contrôler Sauveg. version prélimin. Envoyer

Formulaire n° 100012740603 - TVA: Régime général pour la période 0224

E3B90	Précompte antérieur (mois précédent)	4481955	4481955
E3B91	T.V.A sur achat de biens, matières et services (art.29 C/T.C.A)	0	0
E3B92	T.V.A sur achat de biens amortissables (art.38 C/T.C.A)	0	0
E3B93	Régularisation du prorata (déduction complémentaire) (art.40 C/T.C.A)	0	0
E3B94	T.V.A à récupérer sur factures annulées ou impayées (art.18 C/T.C.A)	0	0
E3B95	Autres déductions (Notification de précompte, etc)	0	0
9 - 3 Total des déductions à opérer (B)		4481955	4481955
C/ TVA à Payer			
E3B96	Total des droits dus	0	0
E3B97	Régularisation du prorata (art.40 C/ T.C.A.) (+)(Déduction excédentaire)	0	0
E3B98	Reversement de la déduction (art.38 C/ T.C.A.)	0	0
(+)Total à rappeler (C)		0	0
E3B99 - Total des déductions à opérer (B)		4481955	4481955

+ Réinitialiser ! Contrôler Sauveg. version prélimin. Envoyer

SAP Multichannel Foundation | (1 non lu) - cbservicent@ya... | jibayatic.mfdgi.gov.dz/mondoossier/index.html?sap-client=400&sap-language=FR#/IBSTForms/IBST

Formulaire n° 100012741468 - IBS: Acomptes Provisionnels pour la période T124

IBS Acompt...

IBS - Acompte Provisionnel

Code	Catégorie de revenus	Revenus imposables	Taux	Montants à payer
E1B80-	Montant du 1er acompte (2):	10000		3000
E1B81-	Montant du 2ème acompte (3):	0		0
E1B82-	Montant du 3ème acompte (4):	0		0
E1B83-	Acompte versés par les sociétés non résidentes (5):	0	0.50%	0
Total à Payer				3000

Recalculer

Formulaire : 100012741468
correctement sauvegardé.

+ Réinitialiser 0 ! Contrôler Sauveg. version prélimin. Envoyer

TAXES SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES

A / Chiffres d'affaires imposables

CODE	Catégorie de revenus	REVENUS IMPOSABLES	TAUX	MONTANTS A PAYER
1)	Operations assujettis à la TVA			
E3B1	Biens, produits et denrées visées par l'article 23 du C. TCA	0		0
E3B2	Prestations de services visées par l'article 23 du C. TCA	0		0
E3B3	Opérations immobilières visées par l'article 23 du C. TCA	0		0
E3B4	Actes médicaux	0		0
E3B5	Commissionnaires et courtiers	0		0
E3B6	Fourniture d'énergie	0		0
E3B7	Autres	0		0
9 - 1	Sous Total	0		0
2)	Operations assujettis à la TVA			
E3B8	Productions : biens, produits et denrées visées par l'art. 21 du C. TCA	0		0
E3B9	Revente en l'état: biens, produits et denrées visées par l'art 21 du CTCA	0		0
E3B10	Travaux immobiliers autres que ceux soumis au taux de	0		0
E3B11	Professions libérales	0		0
E3B12	Opérations de téléphones et d'internet	0		0
E3B13	Tabacs et allumettes	0		0
E3B14	Spectacles, jeux et divertissements autres que ceux de l'art 21 du CTCA	0		0
E3B15	Autres prestations de services visées à l'art 21 du CTCA	0		0
E3B16	TVA produits pétroliers	0		0
E3B17	Concessionnaires autos	0		0
E3B18	Producteurs de médicaments	0		0
E3B19	Importateurs de médicaments	0		0

E3B20	Banques, établissements financiers et	0	0
E3B21	Assurances	0	0
E3B22	Autres prestations de services	0	0
3) Chiffre d'affaires non imposables			
- Article 9 du CTCA			
E3B24	Secteur pétrolier art 9/9 du CTCA	0	0
E3B25	Produits de première nécessité Art 9/2 du CTCA	0	0
E3B26	Opérations de crédit Bail	0	0
E3B27	Opération de réassurance	0	0
E3B28	Opération d'assurances des personnes	0	0
E3B29	Opérations Intragroupe(*)	0	0
E3B30	Exportation	0	0
E3B31	Médicament	0	0
E3B32	Autres	0	0

- Article 42 du CTCA

E3B33	Secteur pétrolier	0	0
E3B34	Andi	0	0
E3B35	Ansej	0	0
E3B36	Cnac	0	0
E3B37	Autres	0	0

(*)ATTENTION :Ce cadre est réservé aux sociétés qui ont opté pour le régime de consolidation de la TVA au titre du régime du groupe (art 138 bis du CID) celles-ci doivent cocher impérativement la case ci-contre y compris la société mère

9 - 2	Sous Total	0	0
B/ Déductions à Opérer			
E3B90	Précompte antérieur (mois précédent)	4.481.955	4.481.955
E3B91	T.V.A sur achat de biens, matières et services (art.29 C/T.C.A)	0	0
E3B92	T.V.A sur achat de biens amortissables (art.38 C/T.C.A)	0	0
E3B93	Régularisation du prorata (déduction complémentaire) (art.40 C/T.C.A)	0	0
E3B94	T.V.A à récupérer sur factures annulées ou impayées C/T.C.A)	0	0
E3B95	Autres déductions (Notification de précompte, etc)	0	0
9 - 3	Total des déductions à opérer (B)	0	4.481.955
C/ TVA à Payer			
E3B96	Total des droits dus	0	0
E3B97	Régularisation du prorata (art.40 C/ T.C.A.) (+)(Déduction excédentaire)	0	0
E3B99	Reversement de la déduction (art.38 C/ T.C.A.)	4.481.955	4.481.955
E3B100	(+)(Total à rappeler (C)	0	0
E3B110	Total des déductions à opérer (B)	4.481.955	4.481.955
E3B120	(-) TVA à payer au titre du mois (C - B)	0	0
E3B130	Précompte à reporter sur le mois suivant (B – C)	4.481.955	4.481.955
9 - 4	Sous Total	0	0
9	Total à Payer	0	0

IBS - Acompte Provisionnel

CODE	Catégorie de revenus	REVENUS IMPOSABLES		TAUX	MONTANTS À PAYER (DA)
E1B70:	Excedent de versement antérieur à déduire(1):	0	0		
E1B80:	Montant du 1er acompte(2):	10.000			3.000
E1B81:	Montant du 2émé acompte (3):	0			0
E1B81:	Montant du 3émé acompte (4):	0			0
E1B83:	Acompte versés par les sociétés non résidentes(5):	0		0.50%	0
TOTAL:					3.000

IRG - Traitements et Salaires

CODE	Catégorie de revenus	REVENUS IMPOSABLES	TAUX	MONTANTS À PAYER (DA)
E2L20	Traitements et salaires versés par les employeurs	20.020	BAREM	0
E2L30	personnel résident	20.020	BAREM	
E2L40	personnel non résident		BAREM	
E2L50	Primes de rendement, gratification ou autres, ainsi que le rappels y afférents, d'une périodicité autre que mensuelle services par les employeurs		10%	0
E2L60	Sommes versées à des personnes exerçant, en sus de leur activité principale de salarié, une activité d'enseignement, de recherche, de surveillance ou d'assistanat à titre vacataire, ainsi que les rémunérations provenant de toutes act. occ. à car.int.		10%	0
TOTAL:				0

المديرية العامة للضرائب
DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS

DGI

Centre des Impôts de DIW Annaba
ANNABA
CDI ANNABA

Avis à payer

NIF:		Le:	10.03.2024 08:51:56
Nom/Raison Sociale:			
Adresse:		Périmètre:	
Déclaration:	100012739039	Période du:	01.01.2024 au: 31.03.2024

Code	Principal déclaration	Montant Pénalité
IRG: Professionnel Acomptes Provisionnels	46 407,00	0,00
Total:		46 407,00

Cordialement
Direction Générale des Impôts

Cette déclaration pourrait avoir des pénalités qui uniquement pourront être calculées lors du paiement.

المديرية العامة للضرائب
DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS

DGI

Centre des Impôts de DIW Annaba
ANNABA
CDI ANNABA

Avis à payer

NIF:	174	Le:	10.03.2024 08:48:35
Nom/Raison Sociale:			
Adresse:		Périmètre:	
Déclaration:	100012738835	Période du:	01.02.2024 au: 28.02.2024

Code	Principal déclaration	Montant Pénalité
IRG: Salaires	0,00	0,00
Total:		0,00

Cordialement
Direction Générale des Impôts

Cette déclaration pourrait avoir des pénalités qui uniquement pourront être calculées lors du paiement.

المديرية العامة للضرائب
DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS

DGI

Centre des Impôts de DIW Annaba
ANNABA
CDI ANNABA

Avis à payer

NIF:	174 [REDACTED]	Le:	10.03.2024 08:49:52
Nom/Raison Sociale:	[REDACTED]		
Adresse:	[REDACTED]	Périmètre:	
Déclaration:	100012738912	Période du:	01.02.2024 au: 28.02.2024

Code	Principal déclaration	Montant Pénalité
TVA: Régime général	0,00	0,00
Total:		0,00

Cordialement

Direction Générale des Impôts

Cette déclaration pourrait avoir des pénalités qui uniquement pourront être calculées lors du paiement.

CDI EL TARG , le : 04.10.2023

A Madame, Monsieur, Le Directeur de l'entreprise:

NIF : 261
Adresse : BESBES

Suite à la demande que vous avez formulé au près du CDI EL TARG pour l'adhésion au dispositif de Télé-déclaration Fiscale.

Nous avons le plaisir de vous informer que votre demande a été traitée et que nous avons mis à votre disposition un code d'identification vous permettant d'accéder au portail de Télé-déclaration Fiscale, depuis le site web de la DGI dans le lien ci-dessous :

<http://jibayatic.mfdgi.gov.dz>

Vos données d'identification sont les suivantes :

Code: EX1001

Mot de passe : InitS

Nous tenons à vous informer que lors de votre première connexion au portail Télé-déclaration Fiscale, il vous sera demandé de modifier votre mot de passe.

Recommandation :

Prière de tenir en secret, le mode de passe, contre toute usurpation ou utilisation frauduleuse, ce mot de passe doit être changé périodiquement, à défaut, le système vous obligera de le faire chaque 90 jours.

Cordialement,



CDI ANNABA , le : 08.05.2023

P06

A Madame, Monsieur, Le Directeur de l'entreprise:

NIF : 27
Adresse : ANNABA

Suite à la demande que vous avez formulé au près du CDI ANNABA pour l'adhésion au dispositif de Télé-déclaration Fiscale.

Nous avons le plaisir de vous informer que votre demande a été traitée et que nous avons mis à votre disposition un code d'identification vous permettant d'accéder au portail de Télé-déclaration Fiscale, depuis le site web de la DGI dans le lien ci-dessous :

<http://jibayatic.mfdgi.gov.dz>

Vos données d'identification sont les suivantes :

Code: EX1

Mot de passe : InitS

Nous tenons à vous informer que lors de votre première connexion au portail Télé-déclaration Fiscale, il vous sera demandé de modifier votre mot de passe.

Recommandation :

Prière de tenir en secret, le mode de passe, contre toute usurpation ou utilisation frauduleuse, ce mot de passe doit être changé périodiquement, à défaut, le système vous obligera de le faire chaque 90 jours.

Cordialement,

Le chef du centre des Impôts CDI ANNABA



SAP Multichannel Foundation | (3 non lus) - cbmservclient@ya | +

jibayatic.mfdgi.gov.dz/mondossier/index.html?sap-client=400&sap-language=FR#/IRGSForms/IRGS

Formulaire n° 100012745193 - IRG: Salaires pour la période 0224

IRG Salaires

IRG - Traitements et Salaires

Code	Catégorie de revenus	Revenus Imposables	Taux	Montants à payer(DA)
E2L20	Traitements et salaires versés par les employeurs		Barème	0
E2L30	personnel résident			0
E2L40	personnel non résident			0
E2L50	Primes de rendement, gratification ou autre d'une périodicité autre que mensuelle services par			0
E2L60	Sommes versées à des personnes exerçant, en sus de leur activité principale de salarié, une activité d'enseignement, de recherche, de surveillance ou d'assistantat à titre vacataire, ainsi que les rémunérations provenant de toutes activités occasionnelles à caractère intellectuel (montant annuel n'excède pas 2.000.000DA)	0	10 %	0
Total à Payer				0

Recalculer

+ Réinitialiser | ! Contrôler | Sauveg. version prélimin.

Erreur

Période non valide
Echec de l'appel de la fonction 0050568C63371ED5B2CC20D537C737EB

OK

الملحق رقم 07: رسائل المديرية العامة للضرائب

La Lettre de la D.G.I.

Revue d'information mensuelle éditée par la Direction Générale des Impôts

Numéro spécial

Editorial

Les réformes entreprises par les pouvoirs publics dans les différents domaines sont tributaires pour leur réussite de la transparence que mettra l'administration dans leur concrétisation pour plus d'objectivité et de neutralité.

C'est guidée par cet objectif que l'administration fiscale algérienne a procédé à la mise en place d'un programme de modernisation tendant, entre autres, à l'installation d'un système d'information (SI) à travers l'informatisation des services fiscaux comme première étape vers une administration électronique.

Dans cette optique, l'administration fiscale s'est engagée depuis quelques années dans une vaste démarche de transformations profondes qui repose sur l'amélioration des services rendus aux usagers, en créant de nouvelles structures (Direction des grandes entreprises, Direction de l'information et de la documentation, Centres des impôts et Centres de proximité des impôts) et en instituant de nouveaux modes de fonctionnement facilitant la gestion de l'impôt.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la mise en place d'un système d'information performant où le contribuable est placé au cœur des préoccupations aux fins de lui simplifier les démarches et lui rendre l'administration plus accessible.

Ce système a pour objectifs :

- de simplifier les formalités incombant aux contribuables et ce, par simple accès via internet aux données et informations fiscales ;
- de favoriser le civisme fiscal par la concrétisation d'une administration de proximité ;
- d'apporter des outils plus performants aux agents en instaurant de nouveaux modes de gestion basés sur l'informatisation des dossiers fiscaux ;
- d'optimiser le rendement fiscal en améliorant les performances de la collecte de l'impôt.

Atteindre ces objectifs nécessite le renforcement du système de pilotage des projets informatiques et technologiques déjà mis en œuvre ainsi que l'intégration des nouvelles technologies qui répondent aux normes internationales.

La réalisation de ce projet permettra assurément à l'administration fiscale d'être efficace, efficiente et performante.

A. RAOUYA
DGI

Séminaire international sur l'informatisation des services fiscaux



DANS CE NUMERO SPECIAL

Éditorial

Intervention de Monsieur le Directeur Général

Système d'information algérien

Présentation des expériences d'informatisation

des administrations fiscales française, marocaine et tunisienne

Page 2

Page 3

Page 4-5-6

La Lettre de la DGI

Déroulement de la journée d'information sur l'informatisation des services fiscaux

Dans le cadre du programme de modernisation de la DGI et d'échange d'expériences entre les administrations fiscales, une journée d'information sur l'informatisation des services fiscaux a été organisée le 10 décembre 2006 au niveau du ministère des Finances.

M. Raouya Abderrahmane, Directeur général des impôts, et après l'ouverture des travaux de la journée, a souhaité la bienvenue aux représentants des administrations fiscales française, tunisienne et marocaine ainsi qu'à l'auditoire composé des hauts cadres et cadres de la DGI, en mettant en exergue l'importance de la concrétisation du programme de modernisation de la DGI et en insistant sur la nécessité de parachever le processus des réformes engagées dans le cadre de ce programme. Dans cette optique, le Directeur général a évoqué les efforts consentis par son administration en matière de réalisation de nouvelles infrastructures dotées de moyens et méthodes modernes et ce, afin d'aboutir à une refonte complète de l'organisation, des systèmes et modes de fonctionnement de la DGI qui aura pour conséquence majeure l'amélioration des procédures fiscales.

Il a ensuite donné quelques indications quant au processus de la restructuration de l'ensemble des services de la DGI, notamment l'achèvement de la première étape du programme concrétisée par le démarrage de la DGE et le démarrage très prochain de la DID, en attendant de mener à terme la deuxième étape envisageant le lancement des CDI et des CPI au courant de l'année 2007.

M. Raouya a demandé par la suite au représentant de la DGE et aux représentants des projets CDI, CPI et DID de le tenir informé sur l'état d'avancement des actions initiées dans le cadre de la mise en œuvre de la réalisation des étapes de parachevement des réformes engagées.



Le Directeur général a clôturé son discours en mettant l'accent sur l'intérêt de l'échange d'expériences entre les administrations fiscales dans l'accompagnement des politiques de modernisation.

M. Drif Mohamed, Directeur des études, est intervenu par la suite pour exposer à l'auditoire le contexte dans lequel se place le programme de modernisation de la DGI ainsi que les objectifs à atteindre et qui tendent à :

- se doter d'une organisation moderne et de procédures contribuant à la compréhension de la règle fiscale et de l'acceptation de l'impôt par tous;
- accroître la réactivité pour lutter contre la fraude et l'évasion fiscales ;
- renforcer le contenu et la qualité des services aux contribuables;
- se transformer en administration de services tout en restant une administration de contrôle;

- moderniser les ressources humaines;

- informatiser toutes les procédures.

Durant la première moitié de la journée, les représentants de la DGE et des projets CDI, CPI et DID se sont succédé pour présenter d'une manière concise l'état d'avancement de leurs travaux, en exposant respectivement les objectifs, le périmètre, le macroplanning et l'organisation de chaque projet.

La suite de la journée a été consacrée à la présentation des expériences d'informatisation des services fiscaux par les représentants des administrations fiscales de la France, du Maroc, de la Tunisie et de l'Algérie.

La Lettre de la DGI

Mr A. RAOUYA
Directeur GénéralINFORMATISATION DE L'ADMINISTRATION
FISCALE ALGERIENNE

Système d'information (SI)

Le programme de modernisation de la Direction générale des impôts constitue une refonte complète de l'organisation, des systèmes et des modes de gestion. Dans ce cadre, six projets pilotes ont été inscrits afin de concrétiser ce programme. Il s'agit de la DGE, CDI, CPI, DID, SI et Conduite du changement.

Les quatre premiers projets portent sur une modernisation du mode structurel ; leur mise en œuvre est adoptée depuis 2002. Pour les deux autres projets, le SI et Conduite du changement, ils portent sur la modernisation du mode fonctionnel et s'inscrivent comme deuxième étape du programme. Aussi leur mise en œuvre s'effectue-t-elle à partir de l'année 2006.

Le Système d'information (SI) est un système d'informatisation des services fiscaux. Il comprend plusieurs bases de données fiscales et un logiciel de gestion et d'accès aux informations dont le but est de centraliser, d'organiser, de gérer et d'analyser les données et leur mise à jour.

La mise en œuvre du système s'établira en deux étapes :

Système informatique provisoire
Ce système vise à mettre en place les projets des réseaux des cites CDIs et CPIs et qui se traduit par :

- Une mise en œuvre rapide, couvrant une partie du périmètre fonctionnel, focalisé sur l'activité du centre (CDI, CPI).
- Une expérimentation permettant un retour sur expérience sur le plan fonctionnel et sur le plan de la gestion du projet informatique.

Système d'information cible

Ce système vise les objectifs suivants :

- Une couverture intégrée des besoins de l'ensemble de la DGI.
- Un système au niveau de l'état de

Présentation du Programme
Le macro planning

l'art, qui constitue un levier de modernisation pour la DGI, en particulier en tirant partie des procédures de collaboration (workflows) et de la dématérialisation.

- Un investissement optimisé et pérenne. L'intégration du système provisoire dans le système d'information cible s'effectuera au fur et à mesure de la mise en œuvre de ce dernier.

Les axes de modernisation
à outiller par le système
d'information cible

1- Système de prise en charge des dispositions fiscales

Le système d'information (SI) doit permettre de garantir à tout instant l'application de bons paramètres de taxation.

La modification de la base répertorient l'ensemble des paramètres de taxation sera effectuée de manière centralisée au niveau de la DGI pour éviter les problèmes de coordination et erreurs de manipulation.

2- Mise en place de centres d'appels

La mise en place des centres d'appels est motivée par :

- le développement technologique de nos jours. En effet, toutes les administrations modernes ont recours aux centres d'appels ;
- avantages pour le contribuable : accès à distance personnalisé et rapide, avec des plages horaires étendues, expertise des réponses ;

- avantages pour la DGI : décharger les centres des tâches de réponse au téléphone (tâches fastidieuses et perturbant le travail), accroître la productivité des centres ;

- indispensables pour supporter les télé-procédures

Les centres sont chargés d'assurer :

- les informations générales ;
- les aides aux télé-procédures ;
- les renseignements sur le dossier du contribuable (accès sécurisé), nécessitant un droit d'accès et la modification du dossier des contribuables.

3- Procédures d'échanges Automatisées entre l'administration fiscale et les autres administrations : La mise en place d'échanges automatisés est un axe majeur de modernisation. Cette mission devra être assurée par la DID. Elle concerne l'immatriculation, l'attribution du NIF, l'établissement de la carte d'immatriculation fiscale ainsi que la connaissance de la matière imposable et la création du répertoire national, sources de renseignements.

4- Télé-procédures et accès en ligne

Le développement technologique des modes de télécommunication offre de nouvelles voies de communication entre l'administration et l'utilisateur. Ainsi, l'usage du service internet par la mise

La Lettre de la DGI

en œuvre des téléprocédures fiscales présente un intérêt crucial dans le processus de modernisation de l'administration fiscale.

L'accès en ligne et les téléprocédures comprennent :

- les télé-déclarations; l'accès en ligne pour la consultation du compte fiscal et les opérations y afférentes; le paiement en ligne.

5- Scannage des déclarations

Le «scannage intelligent» permet de transformer une déclaration papier en déclaration numérisée comportant les informations chiffrées nécessaires à la liquidation et à l'encaissement. Ces solutions servent à diminuer le nombre de déclarations à saisir (temps, moyens consacrés...) ainsi qu'à la conservation électronique des déclarations.

6- Numérisation des documents

La numérisation des dossiers consiste à scanner des documents faisant partie du dossier du contribuable. Cette scannérisation nécessite de mettre en place un système de Gestion électronique des documents (GED) : scanner, base de données, système de classement et archivage.

7- Le système expert de contrôle et de lutte contre la fraude

Le système expert de contrôle et de lutte contre la fraude a pour objectif d'aider à l'établissement des programmes de contrôle et de faciliter l'étude des informations transmises par le contribuable lors des contrôles. La mise en œuvre de ce système portera sur deux volets :

1) Aide au ciblage des dossiers à contrôler.

Etablissement de statistiques et ciblage des populations à risques.

2) Système expert d'aide au contrôle pour un dossier :

Ciblage des points d'un dossier devant faire l'objet de contrôle.



Monsieur AUDRAN LE BARON
Chargé des fonctions d'appui-programme COPERNIC
Représentant de l'administration fiscale française

INFORMATISATION DE L'ADMINISTRATION FISCALE FRANCAISE



La Direction générale des impôts française a mis en place un système d'information cible basé sur un programme baptisé «Copernic». Le système d'information fiscal existant avant le programme Copernic a montré qu'il était incapable de restituer à l'usager une vue globale et cohérente de sa situation fiscale car il s'agissait d'un système structuré par impôt et non pas par usager.

Ces limites ont conduit la DGI française à procéder à une refonte du système d'information dans le cadre d'un programme pluriannuel de 9 ans (2001-2009) et ce, pour la conception d'un nouveau système d'information centré sur l'usager et son compte fiscal.

Le programme Copernic consiste en la création d'un identifiant unique pour les personnes physiques ou morales, partagé par des applications nationales qui sont construites sur un modèle transversal et modulaire permettant de gérer toutes les données et d'assurer la qualité et la sécurité, compte tenu de la sensibilité des données et de la visibilité de l'administration fiscale.

La DGI française a été amenée à mobiliser d'importantes équipes informatiques internes (300 personnes) et professionnalisées depuis plus de 20 ans, susceptibles de prendre en charge des développements spécifiques lourds et d'assurer la maîtrise des applications mises en place sur le long terme et d'adopter des modes technologiques modernes devant permettre une plus grande performance du système d'information, à savoir :

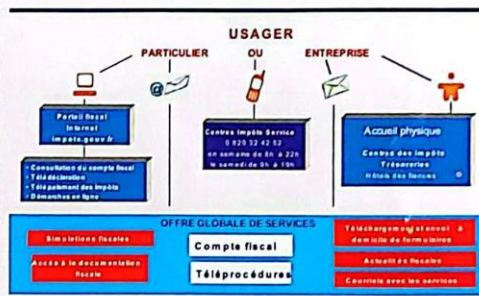
Aujourd'hui, ce programme, dont le coût d'investissement est de plus de 900 millions d'euros (1,4 Md € en coût complet), est pris en charge par une équipe de plus de 1 000 personnes internes et externes.

Le système informatique cible Copernic a ouvert de nouveaux canaux d'accès, en développant les services en ligne et à distance, permettant ainsi aux usagers (particuliers et entreprises) d'accéder à leur situation fiscale et aux agents de l'administration de renforcer l'accomplissement de leur mission.

En effet, l'accès au compte fiscal permet aux usagers à distance de :

- consulter l'ensemble de leur situation fiscale ;
- télé-déclarer ou télé-payer leurs impôts sur internet (www.impots.gouv.fr);
- effectuer des démarches en ligne (en cas de changement d'adresse) ;
- introduire leurs requêtes de toutes natures et suivre l'avancement de leurs dossiers ;
- bénéficier des services à distance sécurisés.

programme COPERNIC



sés, disponibles H24 et 7 jours sur 7, et adaptés à leurs besoins.

Parallèlement aux services rendus aux usagers, Copernic a apporté aux agents habilités de nouveaux services leur facilitant à partir de leur poste de travail de :

- gérer la situation fiscale du contribuable à travers son compte fiscal ;
- consulter toute information utile et actualisée sur le contribuable, en temps réel et sans cloisonnement géographique ;
- accéder à la documentation fiscale grâce au portail fiscal (espace documentaire personnalisé) ;
- éviter la saisie multiple de données concernant un même contribuable ;
- diminuer les travaux de saisie pour se concentrer sur les travaux à forte valeur ajoutée ;
- garantir un contrôle fiscal mieux ciblé et plus efficace conduisant à un supplément de recettes de plusieurs centaines de millions d'euros par an.

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère des Finances
Direction Générale des Impôts

La Lettre de la DGI

Bulletin d'information de la Direction Générale des Impôts

N° 80 - 2015

LE SYSTÈME D'INFORMATION : levier majeur de modernisation de la DGI

EDITORIAL

L'administration fiscale, partie prenante du secteur financier, a mené un chantier de modernisation de grande envergure avec pour principales orientations de restructurer ses services, de simplifier ses procédures et d'améliorer sa performance.

Ce programme de modernisation de l'administration fiscale s'avère d'une grande importance à la lumière des attentes grandissantes de l'ensemble de ses usagers ainsi que de ses fonctionnaires.

Dans cette perspective, la DGI s'est fixée comme l'une de ses priorités majeures la mise en place d'un système d'information performant, utilisant des technologies innovantes et assis sur des procédures simplifiées qui permettra d'améliorer l'efficacité, la transparence et la qualité de ses prestations.

Sa stratégie dans le domaine est guidée par des objectifs clairs axés sur la dématérialisation de toutes les opérations fiscales et l'automatisation intégrale de toutes les procédures de traitement des données liées à l'accueil, aux impositions, au recouvrement, au contrôle et au contentieux.

A travers ce projet, la DGI aspire à l'instauration d'une administration électronique basée sur l'utilisation des nouvelles techniques d'information et de communication comme instrument de travail et de rapprochement entre l'administration fiscale et son environnement. Le rôle prépondérant que pourrait jouer ces technologies dans cette transition est incontestable.

Au regard des expériences internationales dans ce domaine, l'apport d'un tel système pour tous les acteurs économiques n'est plus à démontrer.

En effet, en dépit de la complexité du projet de mise en service du système d'information, la DGI s'attelle à mobiliser tous les moyens appropriés afin de permettre la réalisation de l'objectif escompté.

La concrétisation de l'administration électronique constitue pour la DGI un enjeu de taille. Elle est, à ce titre, largement interpellée dans ses composantes pour redoubler d'efforts, faire preuve d'efficacité et de compétence pour être à la hauteur des défis à relever.

A. RAOUYA/DGI

Sommaire

FOCUS

- POUR UN SYSTÈME D'INFORMATION PERFORMANT
- DIVERSIFICATION DES SERVICES EN LIGNE EN FAVEUR DES CONTRIBUABLES

LEGIS-FISCAL

- TRAITEMENT FISCAL DES OPÉRATIONS DE SERVICES SUR SUPPORTS PHYSIQUES

NOS RELATIONS PUBLIQUES:

- ORGANISATION DE SÉMINAIRES DANS LE CADRE DE LA COOPÉRATION DGI-DGFIP
- RENCONTRES ORGANISÉES PAR LES SERVICES EXTÉRIEURS

REVUE STATISTIQUE

- AUDIENCE DU SITE WEB DE LA DGI

FOCUS FISCAL

POUR UN SYSTÈME D'INFORMATION PERFORMANT

La Direction Générale des Impôts est engagée dans la mise en œuvre du « Système d'Information Fiscal » qui poursuit son cours. Le projet a connu un redémarrage de la phase de cadrage qui a débuté le 29 janvier 2013.

La phase de convergence ayant débuté le 22 juin 2014 a connu du retard en raison de la complexité de cette phase, où tous les macro-processus ont été pris en considération.

Tous les livrables définitifs de la phase de convergence sont validés par le comité de pilotage:

- Plan général de formation 2D2.
- Stratégie d'implantation 2D3.
- Rapport d'activité mensuel 2D4.
- Gap analysis, plan de test, conception du système 2D1 V2 (document fonctionnel validé le 03 août 2015).

Le lot 2, relatif à la phase de convergence, est clôturé après un long travail collaboratif de l'équipe projet DGI constituée de cadres de l'administration centrale et des services déconcentrés de la DRI d'Alger. Le passage du lot 2 au lot 3 s'appuie sur un livrable définitif important 2D1 V2 qui permet l'exécution du lot 3 qui consiste au « Paramétrage et Développements Spécifiques ».

Actuellement, toute l'équipe projet DGI est mobilisée avec les experts d'Indra ; chaque groupe prend en charge la partie qui le concerne par processus « métier », il en est de même pour les cinq chantiers (Administration système, réseaux, habilitation /sécurité, gestion des environnements, gestion des infrastructures).

1- Aspects du projet

Aspects techniques

L'équipe technique du projet du « Système d'Information Fiscal » avance et a pris en charge les aspects liés à la mise en place des environnements.

- Installation des systèmes : le paysage système est composé de plusieurs environnements et chaque environnement de plusieurs systèmes correspondants aux différents composants de la solution.

Les environnements installés par les équipes techniques d'Indra



et celles de la DGI sont :

- Le Bac à sable .
- L'environnement de développement et de qualification.
- Installation et configuration des serveurs physiques de la plateforme de développement, création et maintenance des machines virtuelles.
- Installation et configuration de l'outil de sauvegarde vData Protector de VMware.
- Réalisation des sauvegardes et restauration.
- Déploiement de la solution antivirus Kaspersky Endpoint Security v10.
- Mise en place d'un serveur de contrôleur du domaine et du serveur Microsoft Update Wsus.
- Maintenance de la plateforme et support à l'équipe projet
- Installation de SGF (système de gestion de la fiscalité) pour tester avec la base de données.
- Elaboration de la partie technique du cahier des charges relatif à la mise à jour de la plate forme de développement en secours à la plateforme existante qui ne répond plus au besoin du paramétrage.
- Tenue et programmation de trente deux(32) ateliers avec les constructeurs pour l'équipement du futur « Centre de Calcul de la DGI. »
- Audit des installations réseaux et matériel informatique du CDI El Harrach.

Par ailleurs, une surveillance quotidienne des systèmes à l'aide de Solution manager est effectuée dans le cadre du transfert de compétence.

Dans la perspective d'un déploiement d'un premier site pilote, la mise en place d'une plateforme de développement et de production s'impose et est en cours d'études et d'examen par la commission des marchés compétente.

Aspects fonctionnels

Les actions récentes en matière fonctionnelle sont axées sur la prise en compte de toutes les fonctionnalités et impôts nécessaires au lancement et au fonctionnement d'un centre des impôts CDI, puisqu'il est question de procéder au démarrage d'un site pilote type CDI.

Toutes les fonctionnalités et impôts validés par la DGI ont été traités :

- Plan comptable NCT

- Répartition TAP par commune en phase d'ajustement
- Encaissement par divers modes (chèque, virement, espèces..)
- Modèle organisationnel de la DGI codifié pour la solution cible SAP
- Migration des données et procédures de reprise
- KPI opérationnels (mise en place des tableaux de bord) arrêtés conformément à la stratégie de la DGI
- Référentiel des adresses
- Prise en compte de la TVA dans la solution par taux et mise en place pour la solution d'une nouvelle déclaration G50 (assiette liquidation, crédit de TVA, contrôle formel)
- Reste en construction les pénalités et les avantages fiscaux
- IRG salaire prise en compte dans la nouvelle déclaration G50
- Travaux sur les interfaces en cours, nécessitent la mise en place d'une plateforme après validation des protocoles d'accord entre les institutions et administrations publiques.
- Scénarios de déploiement et de tests (en cours) avec toutes les équipes chargées des sept (07) macro-processus.
- Fichiers importateurs et exportateurs intégrés au système (solution cible SAP)
- Exploitation des données de l'ONS et du Cadastre National.

Aussi est-il important de faire savoir que le souci majeur de la DGI est d'instaurer un accompagnement de tous les acteurs qui vont permettre le changement vers la modernisation et réussir ce pari difficile.

Le plan de conduite du changement élaboré par Kurt Salmon est en cours d'étude par le groupe «Conduite du changement et formation» en présence du chef de l'AMOA (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage).

Par contre, la mise en œuvre du plan de conduite du changement nécessite la mise en place de fiches de poste dont le modèle est en cours de réflexion et d'élaboration pour enfin confectionner une matrice d'impact et matrice des utilisateurs. La DRPC sera un acteur déterminant dans cette délicate phase.

La DRPC élabore un plan de communication et va suivre la conduite du changement en collaboration avec l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, qui est chargée d'assister la DGI en matière



de conduite du changement par l'élaboration de bilans post mise en œuvre.

Une nouvelle stratégie de déploiement est en cours de réflexion au niveau de la DGI mais nécessite quelques réaménagements contractuels.

La mise en œuvre de cette stratégie a pour but d'accélérer la remontée du rendement fiscal plus tôt que prévu contractuellement.

- Les résultats attendus de ce «système fiscal», sont de produire une remontée du rendement fiscal «hors hydrocarbures» d'au moins 1 à 2% par an pour atteindre, au terme de dix ans, une moyenne égale à celle des pays de même niveau de développement».

- Priorité en termes de prise en charge accordée aux grandes entreprises gérées par la DGE (24,5% du PIB).

- Actions de la DGI envers les petites et moyennes entreprises et professions libérales gérées par les CDI (8,7% PIB).

- Spécialisations des CPI dans la gestion de la population fiscale, de type «forfaitaire» (1,8% PIB).

- Inspections spécialisées dans les secteurs de l'immobilier, l'agriculture, les métaux précieux, les tabacs et les alcools.

Il est attendu, grâce au service de qualité, une accentuation du civisme fiscal. Cela se traduira par un recul perceptible de l'évasion et de la fraude fiscales et de l'économie informelle qui représente un fléau pour l'Algérie.

Vue globale sur l'avancement de la formation

Formation des groupes fonctionnels (Utilisateurs Clés)

Groupe Cible	Nbre Utilisateurs	
Utilisateurs Clés Gérer l'Assiette et Liquidier	5	50%
Utilisateur Clés Encaisser et Recouvrement	5	50%
Utilisateurs Clés Accueil et relations avec le contribuable	5	100%
Utilisateurs Clés Gérer le Dossier des Contribuables	5	67%
Utilisateurs Clés Piloteur	5	50%
Utilisateurs Clés Contrôler	5	50%
Utilisateurs Clés Recours et les Contentieux	2	0%
Utilisateurs Clés Fonctionnalité Complémentaire	2	100%
Nombre d'agents à former	34	

Vue globale sur l'avancement de la formation

Formation des administrateurs techniques

Groupe Cible	Nbre Utilisateurs	
Technicien Réseaux	5	100%
Technicien Administration SAP	6	100%
Technicien Développement ABAP	6	100%
Technicien des Environnements	5	100%
Technicien Interfaces	2	100%
Technicien Migration Reprise de données	5	100%
Technicien Recette et Déploiement	4	100%
Nombre d'agents à former	33	

DIVERSIFICATION DES SERVICES EN LIGNE EN FAVEUR DES CONTRIBUABLES

Parallèlement à l'évolution des TIC, de nouveaux besoins de la part des utilisateurs ont vu le jour, notamment en termes de réactivité et de d'accessibilité aux informations.

Dans cette optique, l'administration fiscale s'est attelée à répondre aux nouveaux besoins de communication par la multiplication des voies d'accès aux informations à travers l'internet.

POUR UN SITE WEB DE QUALITE

Devenu un outil incontournable de communication et d'information, le site contribue à valoriser l'activité de la DGI et à faciliter les interactions avec les usagers.



Le site internet de la DGI a fait l'objet depuis sa création en 2001 de plusieurs refontes qui lui ont permis de répondre, au fur et à mesure, aux attentes de ses utilisateurs en tant que source de données fiscales pertinentes et à jour.

Ainsi, dans l'objectif de l'amélioration continue et en vue d'offrir des nouveaux services aux utilisateurs du site, la DGI a lancé une nouvelle version du site en 2014 permettant l'élargissement des cibles et l'accroissement de sa visibilité à renforcer le volet interactif des services à distance.

Ainsi, tout un éventail d'informations fiscales, de nouveaux services électroniques et de nouvelles fonctionnalités est proposé aux utilisateurs.

Le site leur offre :

Plus de réactivité

L'actualité fiscale est mise en ligne régulièrement. Les contribuables sont pleinement informés à travers les nouveautés fiscales et les communiqués de presse diffusés (ex : vente de la vignette automobile, publication de la loi de finances...).

Un contenu informationnel riche

Le site offre de manière structurée un contenu informationnel riche et varié comportant :

- rubriques personnalisées clairement identifiables sur la page d'accueil destinées aux particuliers, professionnels et les avantages fiscaux qui leur sont accordés.
- Textes législatifs et réglementaires (conventions fiscales, lois de finances, codes fiscaux, textes réglementaires fiscaux, circulaires et instructions).

- Supports documentaires (guides fiscaux, brochures, bulletins d'information fiscale et lettres de la DGI)
- Organisation et missions de la DGI (structures centrales et extérieures).

Des services électroniques

- **Abonnement à la Lettre de la DGI (newsletter) :** Système de diffusion de la Lettre de la DGI périodiquement aux abonnés ;
- **Calendrier fiscal interactif :** procédé très utile pour rappeler aux contribuables leurs obligations fiscales.
- **Téléchargement des imprimés remplissables :** Ce service met à la disposition des contribuables une série d'imprimés donnant la main à un remplissage des données avec la possibilité de les télécharger et de les imprimer.
- **Géolocalisation des services de la DGI :** Ce service fournit les coordonnées de toutes les structures de la DGI : adresses et numéros de téléphones et Fax. Il permet aussi à l'application grâce à google map de définir les itinéraires pour se rendre aux services de la DGI.

Un espace d'échange

- **Contact DGI :** Une boîte de contact (contact_dgi@mf.gov.dz) est proposée au public. En y accédant, les internautes peuvent, à distance, poser des questions d'ordre fiscal pour obtenir des renseignements et informations sur leurs préoccupations fiscales dans un délai maximum de trois (03) jours.

- **Boîte à doléances :** Le site se veut aussi être un outil d'écoute. A cet effet, un espace doléances est disponible sur le site (doléances@mf.gov.dz) dont l'objectif est de permettre aux internautes d'entrer en contact avec la DGI en envoyant leurs doléances, propositions ou dénonciations.

- **Réseaux sociaux :** La DGI est présente sur les réseaux sociaux depuis le 23 septembre 2014. Cette présence répond au besoin de disposer d'un outil de communication devenu la source principale d'information d'un grand public.

La DGI dispose actuellement de trois pages sur les réseaux sociaux : facebook, twitter et google+ grâce auxquelles sont diffusées et publiées toutes les informations concernant la DGI (actualités, communiqués, concours, événements majeurs de la DGI...).

- **Enquêtes et sondage d'opinion en ligne :** Les enquêtes et sondages d'opinion en ligne sur le site constituent pour l'administration fiscale un moyen de recueillir les avis du public sur des sujets bien précis afin de prendre les mesures nécessaires.

La DGI a lancé en 2015 à travers le site une enquête relative à la qualité de service au niveau des nouvelles structures (DGE et CDI).



رقم: 80-2015

نشرة شهرية للمديرية العامة للضرائب

النظام المعلوماتي : ركيزة أساسية لعصرنة المديرية العامة للضرائب

افتتاحية

الجديدة للمعلومات والاتصال كأداة عمل وتقارب بين الإدارة الجبائية ومحيطها. تلعب هذه التكنولوجيات دورا ضروريا في هذا الانتقال.

على ضوء التجارب السابقة في هذا المجال، لا تحتاج مساهمة هذا النظام بالنسبة للفاعلين الاقتصاديين إلى إثبات.

وعلى الرغم من تعقيد وضع حيز التنفيذ لمشروع النظام المعلوماتي، تعمل المديرية العامة للضرائب على تعبئة جميع الوسائل المناسبة بهدف السماح بتحقيق الهدف المنشود.

يمثل تجسيد الإدارة الالكترونية بالنسبة للمديرية العامة للضرائب رهان كبير. وفي هذا الصدد، فهي مدعوة إلى مضاعفة جهودها على نطاق واسع وإثبات فعاليتها وكفاءتها لتكون في مستوى التحديات المرفوعة.

ع. راوية/ م.ع.ض

باعتبارها طرف معني في القطاع المالي، باشرت إدارة الضرائب في ورشة للعصرنة على نطاق واسع تهدف إلى إعادة هيكلة مصالحها وتبسيط إجراءاتها وتحسين أدائها.

تظهر جليا الأهمية الكبرى لبرنامج عصرنة الإدارة الجبائية على ضوء التوقعات المتنامية لمجموع مستعمليها وكذا موظفيها.

وعلى هذا الصعيد، وضعت المديرية العامة للضرائب تنفيذ نظام معلوماتي ناجع كأحد أولوياتها الأساسية بالاعتماد على تكنولوجيات مبتكرة والارتكاز على إجراءات مبسطة من شأنها أن تسمح بتحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدماتها.

يتم توجيه إستراتيجيتها في هذا المجال بأهداف واضحة تتمحور حول رقمنة جميع العمليات الجبائية وكذا التشغيل الآلي الشامل لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحصيل والرقابة والمنازعات. تسعى المديرية العامة للضرائب من خلال هذا المشروع إلى إنشاء إدارة إلكترونية تركز على استعمال التقنيات



من اجل نظام معلوماتي ناجح

◆ الجوانب العملية :

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

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

- مخطط المحاسبة NCT ؛
- توزيع الرسم على النشاط المهني لكل بلدية في مرحلة التعديل ؛
- تحصيل بمختلف الكيفيات (صك، دفع حساب، نقد...) ؛

- نموذج تنظيمي للمديرية العامة للضرائب مقنن بالنسبة للتطبيق الهدف SAP ؛

- ترحيل المعطيات والإجراءات ؛

- تحديد المؤشرات الرئيسية للأداء الوظيفي «KPI» (وضع لوحة المراقبة) طبقا لإستراتيجية المديرية العامة للضرائب ؛

- مرجعية العناوين ؛

- الأخذ بعين الاعتبار في التطبيق للرسم على القيمة المضافة حسب كل نسبة ووضع للتطبيق تصريح جديد G50 (وعاء التصفية، قرض الرسم على القيمة المضافة، الرقابة الرسمية) ؛

- يبقى في طور الإنشاء الغرامات والامتيازات الجبائية ؛

- الأخذ بعين الاعتبار للضريبة على الدخل الإجمالي للأجراء في التصريح الجديد G50 ؛

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

- سيناريوهات النشر والاختبارات (الجارية) مع جميع الفرق المكلفة بالمناهج الكبرى السبعة (7) ؛

- بطاقيات المستوردين والمصدرين المدمجة في النظام (تطبيق هدف SAP) ؛

- استغلال معطيات الديوان الوطني للإحصائيات ومسح الأراضي.

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

• البيانات التي وضعتها الفرق التقنية للشركة الاسبانية «إندرا» والفرق التابعة للمديرية العامة للضرائب هي كما يلي :

• فضاء المعطيات ؛
• بيئة التطوير والتأهيل ؛

• وضع وتنصيب نظام تسيير قواعد بيانات البيئة وخلق الآلات الافتراضية وصيانتها ؛

• وضع وتنصيب أداة النسخ الاحتياطي « Vdata Ptotector » لـ : « VMware » ؛

• إنجاز النسخ الاحتياطي والاستعادة ؛

- نشر تطبيق الحماية من الفيروسات كاسبارسكي « Kaspersky Endpoint Security v10 »

- وضع نظام تسيير مراقبة المجال ونظام تسيير ميكروسوفت « Microsoft Update Wsus »

- صيانة قاعدة البيانات ودعم لفريق المشروع ؛

- تنصيب نظام التسيير الجبائي (SGF) لاختباره مع قاعدة البيانات ؛

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

- مسك وبرمجة اثنان وثلاثين (32) ورشة مع المصممين لتجهيزات المستقبل «مركز حساب المديرية العامة للضرائب» ؛

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

على صعيد آخر، تم إجراء مراقبة يومية للأنظمة بمساعدة تسيير التطبيق في إطار نقل الكفاءة.

في إطار عملية نشر موقع أولي نموذجي، وجب وضع قاعدة تطوير وإنتاج وهي قيد الدراسة والمراجعة من طرف لجنة الصفقات المختصة

باشرت المديرية العامة للضرائب على وضع حيز التنفيذ «النظام المعلوماتي الجبائي» الذي هو في طور التجسيد، حيث شهد المشروع إعادة الانطلاق في مرحلة التطوير بتاريخ 29 جانفي 2013.

عرفت مرحلة التقارب التي انطلقت في 22 جوان 2014 نوعا من التأخر بسبب تعقيد هذه المرحلة أين تم الأخذ بعين الاعتبار لجميع المناهج الكبرى المتضمنة في المشروع.

لقد تمت المصادقة من طرف لجنة القيادة على جميع التسليمات المحددة في مرحلة التقارب :

• المخطط العام للتكوين 2D2 ؛
• إستراتيجية التنصيب 2D3 ؛

• تقرير النشاط الشهري 2D4 ؛
• تحليل الثغرات، مخطط الاختبار، تصميم

نظام 2D1 V2 (وثيقة عملية بتاريخ 03 أوت 2015).

تم الانتهاء من إعداد الحصة 2 المتعلقة بالتقارب بعد عمل تنسيقي طويل قام به فريق المشروع التابع للمديرية العامة للضرائب والمكون من إطارات الإدارة المركزية والمصالح اللامركزية للمديرية الجهوية للضرائب للجزائر. يعتمد المرور إلى الحصة 2 و3 على تسليم نهائي لـ «2D1 V2» والذي من شأنه أن يسمح بتنفيذ الحصة 3 التي تتناول «الضبط والتطورات الخاصة».

يعكف فريق مشروع المديرية العامة للضرائب حاليا على العمل مع خبراء الشركة الاسبانية «إندرا» حيث يتكفل كل فريق بالجزء الذي يخصه من خلال مناهج «الوظيفة» مع نفس الشيء بالنسبة للورشات الخمس الأخرى (إدارة النظام، الشبكات، التأهيل/الأمن، تسيير البيانات، تسيير المنشآت القاعدية).

جوانب المشروع :

◆ الجوانب التقنية :

يحرز الفريق التقني لمشروع «النظام المعلوماتي الجبائي» تقدما وقد أخذ على عاتقه الجوانب ذات الصلة بتنفيذ البيانات.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة المالية
المديرية العامة للضرائب

عروض خدمات على الانترنت

التصريح والدفع عبر الانترنت www.jibayatic.dz

● لا تترددوا في تصفح موقعنا الإلكتروني
www.mfdgi.gov.dz

● يمكنكم الاتصال بنا عن طريق البريد الإلكتروني :
contact_dgi@mf.gov.dz

● إذا كانت لديكم شكاوى أو اقتراحات تودون إرسالها لنا اتصلوا بنا عبر :
doleances@mf.gov.dz

● يمكنكم أيضا التواصل معنا عبر مواقع الشبكات الاجتماعية

Facebook : Direction-Générale-des-Impôts-Algérie
Go ogle + : Direction-Générale-des-Impôts-Algérie
Twitter : [dgi_mf](https://twitter.com/dgi_mf)

CENTRE DES IMPÔTS DE LA WILAYA DE SOUK AHRAS
Tel&Fax : 037 76 10 12 Tel : 037 76 10 13 (Standard) 037 76 10 14 (recette) Bd Med Cherif Messaadla Souk Ahras - Algerie
Adresse Email: CDI.SOUKAHRAS@GMAIL.COM

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTRE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS

Des offres de services en ligne

Déclarer et payer votre impôt en ligne : www.jibayatic.dz

● Vous pouvez nous contacter par e-mail : contact_dgi@mf.gov.dz

● Si vous avez des réclamations ou des suggestions à nous transmettre, contactez-nous sur : doleances@mf.gov.dz

● N'hésitez pas à consulter notre site web :
www.mfdgi.gov.dz

● Nous sommes également à votre écoute sur les réseaux sociaux :

Facebook : Direction-Générale-des-Impôts-Algérie
Go ogle + : Direction-Générale-des-Impôts-Algérie
Twitter : [dgi_mf](https://twitter.com/dgi_mf)

مركز الضرائب لولاية سوق أهراس
الهاتف / الفاكس : 037 76 10 12 الهاتف 037 76 10 13 (مركز خدمة) 037 76 10 14 (القباضة)
البريد الإلكتروني : CDI.SOUKAHRAS@GMAIL.COM العنوان : شارع محمد الشريف مساعدي سوق أهراس

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة المالية
المديرية العامة للضرائب

أولويتنا خدمة ذو نوعية

دخول سهل لمصالحنا الجديدة

- مديرية كبريات المؤسسات
- مراكز الضرائب
- المراكز الجوارية للضرائب

خدمات رقمية مقدمة لكم (المواقع الإلكترونية، تحديد المواقع الجغرافية لمصالحنا ومواقع التواصل الاجتماعي)

خدمة هاتفية دائمة تحت تصرفكم

إرضاءكم هو إنشغالنا

التكفل الملأئم لإحتياجات الأشخاص ذوي الحركة المحدودة (مدرج الدخول و استقبال مميز)

ردود تلقائية لبريدكم العادي و الإلكتروني

تسهيل إجراءاتكم الإدارية

احترام سرية الاستقبال وتخفيض مدة الانتظار

مركز الضرائب لولاية سوق أهراس

الهاتف / الفاكس : 037 76 10 12

العنوان: شارع محمد الشريف مساعدي سوق أهراس
الهاتف : 037 76 10 13 (الموزع الهاتف) 037 76 10 14 (القباضة)
البريد الإلكتروني: CDI.SOUK AHRAS@GMAIL.COM

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTRE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS

La qualité de service est notre priorité

Un accès facile dans les structures nouvelles (DGE, CDI, CPI)

Des services numériques vous sont offerts (site web, géolocalisation de nos services, réseaux sociaux...)

Un permanence téléphonique est mise à votre disposition

Votre satisfaction est notre préoccupation

Une prise en charge adaptée aux besoins des personnes à mobilité réduite

Une confidentialité respectée et des délais d'attente réduits

Des réponses systématiques à votre courrier et courriel

Une facilitation de vos démarches administratives

CENTRE DES IMPÔTS DE LA WILAYA DE SOUK AHRAS

Des réponses systématiques à votre courrier et courriel

Tel&Fax : 037 76 10 12 Tel : 037 76 10 13 (Standard) 037 76 10 14 (recette)
Bd Med Cherif Messaadia Souk Ahras - Algerie
Adresse Email: CDI.SOUKAHRAS@GMAIL.COM

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة المالية
المديرية العامة للضرائب

التعريف الجبائي عبر الانترنت

رقم تعريفكم الجبائي عبر الانترنت:
<http://nif.mfdgi.gov.dz>

للتصديق على رقم التعريف الجبائي:
<http://nif.mfdgi.gov.dz>

لمزيد من المعلومات أو تقديم شكاوى:
did-nifenligne@mf.gov.dz

مركز الضرائب لولاية سوق أهراس
الهاتف / الفاكس : 037 76 10 12 الهاتف 037 76 10 13 (نموذج الهاتف) 037 76 10 14 (إتقياضة) العنوان: شارع محمد الشريف مساعدية سوق أهراس
البريد الإلكتروني: CDI.SOUK AHRAS@GMAIL.COM

Scanné avec CamScanner

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTRE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS

Immatriculation fiscale en ligne

votre immatriculation fiscale en ligne
<http://nif.mfdgi.gov.dz>

Pour l'authentification du NIF :
<http://nif.mfdgi.gov.dz>

Pour toutes réclamations ou informations :
did-nifenligne@mf.gov.dz

CENTRE DES IMPÔTS DE LA WILAYA DE SOUK AHRAS
Tel&Fax : 037 76 10 12 Tel : 037 76 10 13 (Standard) 037 76 10 14 (recette) Bd Med Cherif Messaadia Souk Ahras - Algerie
Adresse Email: CDI.SOUKAHRAS@GMAIL.COM

Le dépôt du dossier d'adhésion

Après la constitution du dossier, le contribuable prend un rendez-vous de son choix sur le portail Jibaya'tic pour déposer le dossier d'adhésion au niveau du service d'accueil de la structure dont il dépend (DGE, CDI, CPI).

La réception du code d'accès à l'espace privé :

Le jour du dépôt, le contribuable reçoit sous pli fermé, son code d'accès à son espace privé sur le portail de télédéclaration fiscale.

Important :

Ce code est valable uniquement pour le premier accès le contribuable a l'obligation de le changer, il y est invité automatiquement.



Le service de la télédéclaration est accessible depuis le site de la DGI www.mfdgi.gov.dz « télédéclaration et télépaiement en ligne »

La souscription au service de la téléprocédure

La souscription est nécessaire pour l'accès aux services de jibaya'tic Elle a pour objectif d'établir une relation contractuelle entre la Direction Générale des Impôts et le contribuable adhérent. Elle est renouvelable annuellement par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des parties.

Le dossier d'adhésion au service de la télédéclaration :

Le dossier d'adhésion est disponible en libre téléchargement sur le portail www.mfdgi.gov.dz. Il comprend :

Le formulaire de demande de souscription dûment renseigné et signé :

Le cahier des dispositions générales :

Le (s) relevé(s) d'identité bancaire (RIB) ; pour un maximum de trois (03) comptes devant être invoqués

un mandat du contribuable adhérent autorisant le signataire du formulaire de souscription à agir pour son compte, si le signataire du formulaire n'est pas son représentant légal.



إيداع ملف الإنخراط :

بعد تشكيل الملف، يأخذ المكلف بالضريبة موعد من اختياره عبر بوابة جيبايتك من أجل إيداع ملف الإنخراط في خدمة التصريح الإلكتروني وذلك على مستوى مصلحة استقبال الهيئة التي ينتمى لها (مديرية كبريات المؤسسات، مركز الضرائب، المركز الجوّاري للضرائب).

استقبال رمز الدخول في الفضاء الخاص :

في يوم الإيداع يستلم المكلف بالضريبة في ظرف مغلق الرمز الخاص به الدخول في الفضاء الخاص من خلال بوابة التصريح الجيبايتي الإلكتروني.

هام : يمكن للمكلف بالضريبة الولوج بهذا الرمز في المرة الأولى للدخول فقط، يتعين عليه استبداله إذا تم دعونه ألبا للقيام بذلك.



يمكن الولوج إلى خدمة التصريح الإلكتروني من الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب

التسجيل في خدمة التصريح الإلكتروني يعتبر التسجيل ضروريا للولوج إلى خدمات جيبايتك ويهدف إلى إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب والمكلف بالضريبة المتخدر.

www.mfdgi.gov.dz ويتضمن مايلي :

استمارة طلب التسجيل مملوءة وممضاة ،

دفتر الأحكام العامة،

كشف أو كشوف التعريف البنكي RIB :

لثلاث (03) حسابات كفاقي تقدير للأستاذ عليها

وكالت من المكلف بالضريبة المتخدر، ترخص لمضني

استمارة التسجيل بالتصرف لحسابه ،

إذا كان مضني الإستمارة ليس ممثله القانوني



CS Scanné avec CamScanner

CENTRE DES IMPOTS SOUK AHRAS

TEL/FAX : 037 71 54 83

TEL : 037 71 55 59 (Standard)

037 71 55 60 (Recette)

Adresse Email: CDI.SOUKAHRAS@GMAIL.COM

Bd Med Cherif Messaadia Souk/Ahras - ALGERIE



www.jibayatic.dz

الإنخراط في خدمة
التصريح الإلكتروني

www.mfdgi.gov.dz

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère des Finances
Direction Générale des Impôts
Direction des impôts de La wilaya de souk ahras

centre des impôts CDI



L'adhésion au service
de la télédéclaration

www.mfdgi.gov.dz