

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم الاقتصاد



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسات
بعنوان:

الرقمنة الجبائية ودورها في تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة - دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المنية -

من إعداد الطالبة : بن شهرة حفصة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 03 جوان 2026

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الصفة	المؤسسة	الصفة
عنيشل عبد الله	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
بن عبد الرحمان ذهيبية	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
مويسي مروة	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية : 2025-2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

التشكُّرات

الإهداء

إلى من علموني أن الحياة لا تُقهر بالشهادات وحدها، بل بالدعاء الصادق والأيدي البيضاء..
أبي، اللهم ارحمه واسكنه فسيح جناته، وجعل ما أنا فيه اليوم صدقة جارية له.
إلى أمي، نبض قلبي ونور دربي، التي لا تكفيها الدنيا ولا تفنيها العبارات.
إلى أغلى ناس على قلبي، ابني "عبد المعز (عزو)"، قرّة عيني ولهفتي التي تُنسيني تعب الأيام.
إلى إخوتي وعائلتي الكريمة، من صغيرهم إلى كبيرهم، الذين كانوا خلف ظهري سنّداً وأمامي حصناً.
إلى أصدقائي، الذين قرأوا تعبي قبل كلماتي، ووقفوا معي في كل خطوة.
وإلى كل من تمنى لي الخير، ولو بكلمة طيبة أو دعوة في ظهر الغيب.
لكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي هذه، سائلة المولى أن يبارك خطاي كما بارك وجودكم في حياتي.
الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

بن شهرة حفصة

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات
وبفضله وتوفيقه استطعنا إنجاز هذا العمل
أتقدم بخالص عبارات الشكر والامتنان إلى أستاذتي المشرفة الفاضلة
على ما قدمته لي من دعم متواصل، وتوجيهات سديدة، وحرصها الدائم
على متابعتي طيلة مراحل البحث
فجزاها الله عنا كل خير، وبارك في علمها وعطاءها
كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى أهلي الكرام
الذين كانوا لي خير سند وداعم طوال مشواري الدراسي.
ولا يفوتني أن أشكر أعضاء لجنة المناقشة الأفاضل،
على قبولهم مناقشة هذا العمل، وعلى ملاحظاتهم القيمة التي أعتر بها.
كما أخص بالشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل
وأسأل الله أن يجعله عملاً نافعاً، ويكتب له القبول والتوفيق

بن شهرة حفصة

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي، من خلال دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المنيع بالجزائر. اعتمدت الدراسة على المقابلة والمنهج المقارن كأداة تحليلية أساسية، حيث تمت مقارنة مؤشرات الامتثال الضريبي في مرحلتين زمنيتين مختلفتين: مرحلة ما قبل الرقمنة (النظام الورقي التقليدي) ومرحلة ما بعد الرقمنة (الأنظمة الإلكترونية الحديثة). أظهرت نتائج المقارنة تحسناً ملحوظاً في مستوى التزام المكلفين بالضريبة بعد تطبيق الرقمنة، مع زيادة في التجانس السلوكي بينهم. كما أثبتت المقارنة وجود علاقة ارتباط قوية بين التحول الرقمي والامتثال الضريبي. رغم ذلك، كشفت المقارنة عن وجود فجوة امتثال متبقية تعزى إلى تحديات تقنية وبشرية مثل ضعف البنية التحتية، الأعطال المتكررة، مقاومة التغيير، ونقص الكفاءات الرقمية المتخصصة.

الكلمات المفتاحية: رقمنة جبائية، امتثال ضريبي، منهج مقارن، دراسة حالة، مديرية الضرائب

Abstract

This study aims to analyze the impact of tax digitalization on improving tax compliance, through a case study of the Tax Directorate of El Meniaa Province in Algeria. The study adopted the comparative approach as a basic analytical tool, comparing tax compliance indicators across two different time periods: the pre-digitalization phase (traditional paper system) and the post-digitalization phase (modern electronic systems). The comparison results showed a notable improvement in taxpayer compliance levels after implementing digitalization, with increased behavioral homogeneity among taxpayers. The comparison also demonstrated a strong correlational relationship between digital transformation and tax compliance. Nevertheless, the comparison revealed a remaining compliance gap attributed to technical and human challenges such as weak infrastructure, recurrent breakdowns, resistance to change, and lack of specialized digital skills.

Keywords: Tax Digitalization, Tax Compliance, Comparative Approach, Case Study, Tax Directorate

قائمة المحتويات

المحتويات

رقم الصفحة	
□	الإهداء
□	شكر وعرفان
□ - □	الملخص
□	قائمة المحتويات
□	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ - ج	مقدمة
42-1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي
2	تمهيد
3	المبحث الأول : الأدبيات النظرية للرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي
3	المطلب الأول: الرقمنة الجبائية
19	المطلب الثاني: الإمتثال الضريبي
27	المطلب الثالث: أثر الرقمنة الجبائية على الإمتثال الضريبي
33	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
33	المطلب الأول: الدراسات المحلية
35	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
37	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
41	خلاصة الفصل الأول
-42	الفصل الثاني: دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المنية
43	تمهيد
44	المبحث الأول:تقديم عام لمديرية الضرائب بولاية المنية
44	المطلب الأول: التعريف بمديرية الضرائب لولاية المنية
49	المطلب الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
51	المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها
51	المطلب الأول: نتائج الدراسة

المحتويات

55	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
59	خلاصة الفصل الثاني
60	خاتمة
-	قائمة المراجع
-	ملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
39	موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	1-1
51	البيانات الاحصائية للمقارنة قبل الرقمنة وبعدها	1-2
53	نسبة الإمتثال الضريبي الإجمالية	2-2

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-2	الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية المنية	45
2-2	مخطط أعمدة يوضح تأثير الرقمنة على مؤشرات الأداء الجبائي قبل وبعد الرقمنة	52
3-2	مخطط مقارنة نسبة الامتثال الضريبي قبل وبعد الرقمنة الجبائية	56
3-2	نسبة الامتثال الضريبي قبل وبعد الرقمنة الجبائية	53
4-2	مقارنة بين عدد العمليات الرقابية المنجزة قبل الرقمنة وبعد الرقمنة	54

مقدمة

أ. توطئة:

أصبحت التقنيات الرقمية تمثل أداة محورية في تطوير أداء الإدارات العمومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين الاقتصاديين، حيث أتاحت إمكانية معالجة المعلومات بدقة وسرعة أكبر، وتسهيل الإجراءات الإدارية، وتعزيز الشفافية في تسيير مختلف العمليات. ويعد تبني الرقمنة في المجال الجبائي من بين أهم الإصلاحات الحديثة التي تهدف إلى رفع كفاءة الإدارة الضريبية وتحسين علاقتها بالمكلفين بالضريبة، من خلال اعتماد أنظمة معلومات متكاملة تسمح بتبادل البيانات بشكل آني وتقديم خدمات إلكترونية متنوعة.

وتشير الرقمنة بوجه عام إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحويل المعاملات والإجراءات التقليدية إلى صيغ إلكترونية، بما يسمح بتبسيط العمليات وتقليل التكاليف والوقت، إضافة إلى تحسين جودة الخدمات ودقة المعطيات المتداولة. ولا يقتصر أثر الرقمنة على الجانب التقني فقط، بل يمتد ليشمل الجوانب التنظيمية والسلوكية، من خلال تطوير طرق العمل وتعزيز فعالية اتخاذ القرار. أما في مجال الإدارة الجبائية، فقد أصبح توظيف الأنظمة الرقمية ضرورة لتحسين كفاءة التسيير الجبائي. ويعد الامتثال الضريبي أحد الركائز الأساسية لنجاح أي نظام ضريبي، حيث يعبر عن مدى التزام المكلفين بالضريبة بأداء واجباتهم الجبائية وفقا للتشريعات المعمول بها، سواء من حيث التصريح أو الدفع أو احترام الإجراءات القانونية. ويتأثر هذا الامتثال بعدة عوامل، من بينها مستوى الثقة في الإدارة، بساطة الإجراءات، فعالية الرقابة، وجودة الخدمات المقدمة. وفي هذا الإطار، تبرز الرقمنة الجبائية كأداة فعالة يمكن أن تسهم في تحسين الامتثال الضريبي من خلال تقليل التعقيدات الإدارية، تسهيل التواصل مع المكلفين، والحد من الأخطاء والممارسات غير القانونية، مما يعزز الامتثال الطوعي ويرفع مستوى التحصيل.

ب. إشكالية الدراسة:

لا تتوقف فعالية الرقمنة الجبائية عند مجرد إدخال الأنظمة الإلكترونية، بل ترتبط بمدى قدرتها على التأثير في سلوك المكلفين وتحسين مستوى الامتثال الضريبي، سواء من حيث التصريح أو الدفع أو احترام الإجراءات التنظيمية. وعليه يمكن طرح الإشكالية الرئيسية للدراسة في التساؤل التالي:

إلى أي مدى ساهمت الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في مديرية الضرائب لولاية المنية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية:

1. كيف تساهم الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين التابعين لمديرية الضرائب بالمنية؟

2. ما هو مستوى فعالية الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين التابعين لمديرية الضرائب بالمنية؟

3. كيف كان تأثير الرقمنة الجبائية على العمليات الرقابية الميدانية المعتمدة التي يقوم بها مفتشي الضرائب بالمنية؟

ت. فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

1. الفرضية الأولى: تساهم الرقمنة الجبائية في تحسين مؤشرات الامتثال الضريبي الأساسية للمكلفين التابعين لمديرية الضرائب بولاية المنية من خلال زيادة احترام المكلفين للالتزامات التسجيل، التصريحات الكاملة، الحساب الصحيح للضرائب، الدفع في الآجال.

2. الفرضية الثانية: بالرغم من تحسين الرقمنة الجبائية للامتثال الضريبي للمكلفين، إلا أنه توجد فجوة امتثالية تعود لتحديات تقنية وبشرية تواجهها مديرية الضرائب بالمنية.

3. الفرضية الثالثة: ساهمت الرقمنة الجبائية في تقليص عدد العمليات الرقابية المعتمدة على التنقل الميداني والزيارات التي يقوم بها مفتشي الضرائب بالمنية وتقليص حالات الغش الضريبي.

ث. أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع لعدة أسباب، منها:

- ✓ الاتجاه العالمي نحو رقمنة الإدارة الجبائي؛
- ✓ أهمية مواكبة التطور التكنولوجي في المؤسسات العمومية؛
- ✓ أهمية الجباية كمصدر رئيسي لتمويل الميزانية العامة؛
- ✓ الرغبة الشخصية في دراسة موضوع حديث مرتبط بالتخصص ويتناسب مع عمل الطالبة؛
- ✓ قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت أثر الرقمنة على الامتثال الضريبي في إدارات ضريبية محلية جزائرية.

— إمكانية تقديم نتائج وتوصيات عملية تساهم في تحسين الأداء الرقمي للإدارة الجبائية وتعزيز التحصيل الضريبي.

ج. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة أساساً إلى:

- تحليل دور الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، من خلال دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المنية، بهدف الوقوف على واقع الأنظمة الرقمية المعتمدة وتقييم أثرها على الامتثال الجبائي؛
- التعرف على مدى تحسن التزام المكلفين بالتسجيل والتصريح والدفع بعد تطبيق الرقمنة مقارنة بالفترة السابقة لها؛
- معرفة كيفية تأثير الرقمنة على طبيعة وأعداد العمليات الرقابية وما إذا كان الانتقال إلى التدقيق الإلكتروني قد قلص الحاجة إلى الزيارات الميدانية؛
- تقدير النسبة الإجمالية للالتزام المكلفين بواجباتهم الضريبية قبل الرقمنة وبعدها، وتحديد حجم الفجوة التي لا تزال قائمة.
- إثبات دور الأنظمة الرقمية OUAMING و SAP في تحسين دقة البيانات وتسهيل الإجراءات وتعزيز الشفافية بين الإدارة والمكلفين.
- الكشف عن المعوقات التقنية والبشرية التي تحد من تحقيق امتثال ضريبي كامل.

ح. أهمية الدراسة:

- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من عدة جوانب، من أبرزها:
- تقييم واقع الرقمنة الجبائية في الجزائر من خلال دراسة حالة ميدانية؛
- قياس الأثر الفعلي للرقمنة على الامتثال الضريبي بمؤشرات كمية دقيقة؛
- تحديد الفجوات والمعوقات التي تمنع تحقيق امتثال ضريبي كامل؛
- تقديم توصيات عملية لتطوير المنظومة الرقمية بناءً على معطيات ميدانية؛

- إثراء المكتبة الأكاديمية الجزائرية بدراسة تطبيقية في مجال الرقمنة الجبائية.

خ. حدود الدراسة:

✓ **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على تحليل دور الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة؛

✓ **الحدود الزمنية:** غطت الدراسة الفترة ما قبل الرقمنة وبعدها؛

وبالنسبة للمقابلة الميدانية تم إجراؤها في الفترة الممتدة ما بين 12 أبريل 2026 إلى 30 أبريل 2026؛

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على مستوى مديرية الضرائب لولاية المنية؛

الحدود البشرية : مفتشين ضرائب لولاية منية.

د. منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على:

✓ **المنهج الوصفي:** في الجانب النظري لعرض المفاهيم المتعلقة بالرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي.

✓ **المنهج التحليلي:** في الجانب التطبيقي، من خلال دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المنية وتحليل البيانات المتاحة واستخلاص النتائج.

✓ **المنهج المقارن:** تم الاعتماد عليه لمقارنة مؤشرات الامتثال الضريبي بين مرحلتين زمنيتين متميزتين (مرحلة ما قبل الرقمنة ومرحلة ما بعد الرقمنة)، بالاستناد إلى البيانات الإحصائية المسجلة في المحور الثالث من دليل المقابلة. وقد شملت المقارنة ستة مؤشرات رئيسية. وتم حساب نسب التغير بين المرحلتين، وتحليل الفروق بهدف تحديد حجم الأثر الذي أحدثته الرقمنة على سلوك المكلفين. كما تم ربط هذه النتائج بمضامين إجابات مفتشين الواردة في محاور دليل المقابلة المختلفة، وذلك من أجل تقديم تفسير موضوعي للأسباب الكامنة وراء الفروق المسجلة، وتحديد العوامل التي ساهمت في التحسن، وكذا التحديات التي حالت دون تحقيق امتثال كامل.

ذ. هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة، تم تقسيم الدراسة إلى الفصلين التاليين:

الفصل الأول: الإطار النظري والأدبيات التطبيقية للرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي، ويتضمن مبحثين:

✓ **المبحث الأول:** الأدبيات النظرية للرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي.

✓ **المبحث الثاني:** الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: ويتناول دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المنية، وتحليل واقع الرقمنة الجبائية ودورها في تحسين الامتثال الضريبي، مع عرض النتائج و مناقشتها. ويتضمن مبحثين التاليين:

المبحث الأول: تقديم عام للمديرية الضرائب لولاية المنية

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها

وقد سبقت الفصلين مقدمة، واختتمت الدراسة بخاتمة تضمنت أهم النتائج والتوصيات والآفاق المستقبلية للبحث.

ر. صعوبات الدراسة:

من بين أهم الصعوبات التي واجهت الدراسة نذكر:

✓ صعوبة الحصول على بعض البيانات والإحصائيات، خاصة في الفترة السابقة للرقمنة؛

✓ قلة المراجع التطبيقية المحلية في المجال؛

✓ الإجراءات الإدارية المرتبطة بالحصول على المعلومات.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

للرقمنة الجبائية والامثال

الضريبي

تمهيد

يعد التحول الرقمي من أبرز السمات التي تميز الإدارة الحديثة، حيث أصبح اعتماد التقنيات التكنولوجية ضرورة حتمية لتحسين كفاءة الأنظمة الإدارية والمالية وتعزيز الشفافية في مختلف المعاملات. وفي هذا السياق، برزت الرقمنة الجبائية كأحد أهم الإصلاحات التي تبنتها الإدارات الضريبية بهدف تحديث أساليب التحصيل، تبسيط الإجراءات، تقليل الأخطاء، والحد من مظاهر التهرب الضريبي، الأمر الذي يسهم في دعم موارد الدولة وتحقيق العدالة الجبائية.

ومن جهة أخرى، يمثل الامتثال الضريبي حجر الأساس لنجاح أي نظام ضريبي، إذ يعكس مدى التزام المكلفين بالضرائب بالقوانين والتشريعات المعمول بها، سواء من حيث التصريح الصحيح بالمداديل أو الدفع في الآجال المحددة. ويتأثر هذا الامتثال بعدة عوامل، من بينها وضوح التشريعات، كفاءة الإدارة الضريبية، ومستوى الثقة بين الإدارة والمكلفين. ومع تسارع وتيرة الرقمنة، أصبح من الضروري دراسة العلاقة بين الرقمنة الجبائية وسلوك المكلفين، خاصة في ظل ما توفره الأنظمة الرقمية من دقة في المعلومات، وسرعة في المعالجة، وتحسين في جودة الخدمات.

وانطلاقاً من ذلك، يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري شامل حول الرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي، من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المرتبطة بهما، وتحديد أهم الآثار التي يمكن أن تترتب عن تبني الحلول الرقمية داخل الإدارة الضريبية. كما يتناول الفصل عرضاً لأبرز الدراسات السابقة، سواء المحلية أو الأجنبية، بهدف الوقوف على أهم النتائج التي توصلت إليها، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، بما يساعد على إبراز القيمة العلمية للدراسة وتوضيح الإضافة التي يمكن أن تقدمها في هذا المجال.

وعليه، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين؛ حيث خُصص المبحث الأول للأدبيات النظرية المتعلقة بالرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي مع بيان طبيعة العلاقة بينهما، في حين يعرض المبحث الثاني أهم الدراسات السابقة، مع التركيز على موقع الدراسة الحالية مقارنة بها وأبرز ما يميزها.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي

يكتسي موضوع الرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي أهمية متزايدة في ظل التحولات الرقمية التي تشهدها الإدارات العمومية، حيث أصبح توظيف التكنولوجيا عاملاً أساسياً في تطوير الأنظمة الضريبية وتحسين كفاءتها. وتسهم الرقمنة في تبسيط الإجراءات، تعزيز الشفافية، وتوفير معلومات دقيقة تساعد على رفع مستوى التزام المكلفين بواجباتهم الضريبية. وعليه، يهدف هذا المبحث إلى عرض الأدبيات النظرية المرتبطة بكل من الرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي، من خلال التطرق إلى مفاهيمهما وأهميتهما، ثم إبراز طبيعة العلاقة بينهما وأثر التحول الرقمي في تعزيز الامتثال والحد من السلوكيات غير القانونية.

المطلب الأول : الرقمنة الجبائية

تعد الرقمنة الجبائية من أهم الاتجاهات الحديثة التي تبنتها الإدارات الضريبية في إطار سعيها إلى عصنة طرق التسيير وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة. إذ تعتمد هذه الرقمنة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف العمليات الجبائية، بما يسهم في تسريع الإجراءات، تقليل الأخطاء، وتعزيز الشفافية.

ومن هذا المنطلق، يهدف هذا المطلب إلى تسليط الضوء على مفهوم الرقمنة الجبائية، وبيان أهم خصائصها وأهدافها، إضافة إلى إبراز الدور الذي تلعبه في تطوير الإدارة الضريبية ورفع كفاءتها.

الفرع الأول: ماهية رقمنة

يعد التحول الرقمي من أبرز التوجهات الحديثة التي اعتمدتها الإدارات العمومية بهدف تحسين جودة الخدمات وتعزيز كفاءة الأداء، وتأتي الإدارة الجبائية في مقدمة هذه القطاعات نظراً لأهمية دورها في تمويل الخزينة العمومية وتنظيم العلاقة بين الدولة والمكلفين بالضريبة. وفي هذا السياق، برزت رقمنة الجبائية كآلية حديثة تعتمد على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تبسيط الإجراءات الضريبية، وتسريع معالجة المعاملات، وتحسين مستوى الشفافية والامتثال الضريبي. ومن ثم، يهدف هذا الفرع إلى تسليط الضوء على ماهية رقمنة الجبائية من خلال توضيح مفهومها وأهم مرتكزاتها.

أولاً: مفهوم الرقمنة وخصائصها

تتعدد المفاهيم المرتبطة بمصطلح الرقمنة تبعاً للسياق الذي تُستخدم فيه، إذ تُعرّف على أنها منهج يتيح تحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي، بما يسمح بمعالجتها إلكترونياً والاستفادة منها بكفاءة أكبر¹.

1. تُعد الرقمنة عملية تهدف إلى تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي، وذلك بغرض الحفاظ على هذه المصادر لفترات أطول، إضافة إلى تسهيل إتاحتها ووصولها إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين².

2. كما تشير الرقمنة إلى تحويل العناصر المادية، مثل الكتب والمخطوطات والصور، إلى نسخ رقمية قابلة للتخزين والمعالجة الإلكترونية، وهو ما يقلل من الاعتماد على الوسائط التقليدية. وتُعد هذه العملية وسيلة فعّالة لحماية المستندات من التلف أو الضياع، فضلاً عن تسهيل الوصول إليها واسترجاعها عند الحاجة، مما يعزز كفاءة إدارة المعلومات داخل المؤسسات³.

3. ويُقصد بالرقمنة أو التحويل الرقمي عملية تحويل البيانات إلى صيغة رقمية حتى يتسنى للحاسوب معالجتها. وفي مجال نظم المعلومات، غالباً ما تشير إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور الفوتوغرافية والخرائط إلى إشارات ثنائية باستخدام أجهزة المسح الضوئي، بحيث يمكن عرضها والتعامل معها عبر الأنظمة الحاسوبية⁴.

4. ومن منظور تنظيمي، تمثل الرقمنة انتقال المؤسسات من نموذج العمل التقليدي إلى نموذج يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتطوير أساليب التسيير والتسويق، مع خلق قنوات

¹ بوزيد حميد حميدوش علي، (ديسمبر 2020)، (اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد " تجارب دولية، المجلة العالمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، ص: 44.

² ربيع نصيرة، ديسمبر 2021، حتمية الرقمنة كألية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 02، ص: 1034.

³ عبد اللاوي عبد السلام، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صدى القانون، العدد 07، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2017، ص: 62.

⁴ عمر حوتية رحاب فايز أحمد سيد، 2020، المكتبات الجامعية الرقمية كامنموذج للتحويل نحو العمل في البيئة الرقمية، مجلة بيبليوفيليا للدراسات المكتبات والمعلومات العدد 05، ص: 17.

جديدة للعوائد. ويتطلب هذا التحول وضع استراتيجية رقمية قائمة على تقييم الإمكانيات التكنولوجية ودراسة متطلبات الاستثمار، إلى جانب توفر إرادة إدارية تدعم التغيير نحو التحول الرقمي¹.

5. وتعرف الرقمنة أيضاً بأنها تقنية حديثة لمعالجة المعلومات، يتم من خلالها تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عبر أجهزة متخصصة تقوم بترجمتها إلى صيغة ثنائية بدقة عالية، مما يتيح معالجتها وتخزينها واسترجاعها إلكترونياً بكفاءة وموثوقية².

6. كما تُعرف بأنها عملية تقنية تمكن من تحويل العناصر المادية إلى سلاسل رقمية لتمثيلها في ملفات قابلة للقراءة والمعالجة بواسطة الحاسوب، وذلك عبر تحويل المعطيات إلى رموز ثنائية يفهمها النظام الحاسوبي باستخدام تقنيات المسح والأدوات الإلكترونية المتخصصة. وبوجه عام، تمثل الرقمنة مساراً لتحويل الموارد من شكلها التناظري المادي إلى شكل رقمي غير مادي، بما يسمح بتخزينها واسترجاعها وتداولها بكفاءة أعلى³.

7. وتُعد الرقمنة من أبرز إنجازات تكنولوجيا المعلومات، إذ أسهمت في إزالة الحواجز بين أنماط البيانات المختلفة مثل النصوص والأصوات والصور والرسوم من خلال تحويلها إلى سلاسل من الأصفار والآحاد المتوافقة مع النظام العددي للحواسيب، مما يتيح معالجتها وتخزينها وتشغيلها إلكترونياً بفعالية عالية⁴.

ومما سبق، أن الرقمنة هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي قابل للمعالجة بواسطة الحاسوب، غالباً بالاعتماد على أجهزة مثل الماسحات الضوئية التي تُمكن من حفظ المعلومات بمختلف أشكالها، سواء كانت نصوصاً مكتوبة أو صوراً أو تسجيلات صوتية.

وتساهم عملية الرقمنة في تحقيق مجموعة من الخصائص، من أبرزها⁵:

¹ / رديف مصطفى، بن سعيد لخضر، 2022، حتمية التحول الرقمي في الجزائر وأفاقها في ظل تداعيات أزمة كورونا، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، ص: 355.

² / منير الحمزة، دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية المكتبة الرقمية جامعة الامير عبد القادر بقسنطينة نموذجاً، رسالة ماجستير نظم المعلومات وإدارة المعرفة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ص 21

³ / جمال يوسف بدير، المكتبات الإلكترونية والرقمية، ط 10، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2003، ص 211.

⁴ / عبد الفتاح عبد الكافي، إسماعيل، معجم مصطلحات عصر العولمة السياسية الاقتصادية والاجتماعية، القاهرة، دار الثقافة للنشر، 2014 ص 01.

⁵ / نور الدين بطاط، سبتمبر 2021، الرقمنة وإسهاماتها في تحديث الإدارة الرياضية، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد 03، العدد 01، ص 126.127.

- 1- **الحفظ**: تتميز الوسائط الرقمية بكونها أقل عرضة للتلف مقارنة بالوسائط الورقية التي تواجه العديد من المخاطر كالتآكل أو الضياع.
- 2- **التخزين**: يتيح التحويل الرقمي مساحات أكبر لحفظ المعلومات، إذ يمكن لوسائط التخزين الرقمية استيعاب كميات هائلة من البيانات في حيز محدود.
- 3- **المشاركة**: مكّنت الرقمنة عددًا كبيرًا من المستخدمين من الاطلاع على المستند نفسه في الوقت ذاته عبر شبكة الإنترنت، مما عزز من فرص تبادل المعلومات.
- 4- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام**: تتسم النظم الرقمية بقدرتها العالية على استرجاع المعلومات بسرعة، حيث يمكن الوصول إلى الوثائق المحولة رقميًا خلال ثوانٍ بدلاً من الوقت الطويل الذي تتطلبه الوسائل التقليدية.
- 5- **سهولة التوصليل**: تسمح الرقمنة بإيصال المعلومات إلى المستفيدين دون تدخل بشري مباشر، كما تتيح إمكانية تحقيق عوائد مالية من خلال تسويق المنتجات الرقمية أو إتاحتها عبر الشبكات بما يضمن استمرارية العمليات.

ثانيا: نشأة الرقمنة

منذ منتصف القرن العشرين، بدأت الرقمنة تتغلغل تدريجيًا في عدد من القطاعات، قبل أن تشهد طفرة كبيرة مع انتشار شبكة الإنترنت في التسعينيات. وقد تطور مفهوم الرقمنة تاريخيًا مع إدخال الحواسيب إلى مرافق ومؤسسات المعلومات، حيث بدأ استخدام نظم إلكترونية لحفظ ومعالجة البيانات في المكتبات منذ الستينيات. ومن أبرز المحطات في هذا المجال كان نظام بطاقات MARC القابل للقراءة آليًا (Machine Readable Cataloging)، الذي وضع معيارًا لتخزين وتبادل وصفات المواد المكتبية بين الحواسيب، ما سهل مشاركة السجلات بين المكتبات بشكل أكثر فاعلية مقارنة بالأساليب الورقية التقليدية¹.

¹ / MARC standards, available on , 05-04-2026 . PM 20 :00 :

https://en.wikipedia.org/wiki/MARC_standards

وفي السبعينيات، شهدت نظم الفهارس الإلكترونية تطوراً مهماً، مع ربطها عبر قواعد بيانات مشتركة مثل (OCLC (Online Computer Library Center)، وهو مركز تعاوني بين المكتبات يهدف إلى تبادل السجلات، وتسهيل خدمات الإعارة المشتركة، وتمكين البحث الموحد عن الموارد المكتبية¹.

مع توسع الشبكات الحاسوبية وانتشار الإنترنت في أوائل التسعينيات، انطلقت مشاريع رقمنة أوسع نطاقاً، مثل مبادرة American Memory في مكتبة الكونغرس الأمريكية، التي أطلقت أرشيفاً رقمياً للمصادر التاريخية والوثائق المختلفة على الإنترنت، مما شكّل نموذجاً مبكراً للمكتبات الرقمية التي توفر وصولاً مفتوحاً إلى المجموعات الرقمية².

وفي منتصف التسعينيات، ومع تطور تقنيات الويب، تحولت هذه المبادرات من نظم محلية محدودة إلى منصات رقمية عالمية تتيح الوصول عن بُعد وإجراء تحليلات متقدمة على الموارد الرقمية. وقد أثر هذا التحول بشكل كبير على أسلوب تنظيم المعلومات وتقديم الخدمات المعرفية، إذ أصبح المستخدمون قادرين على البحث عن الموارد والاستفادة منها عبر الإنترنت دون قيود المكان أو الزمان³.

مع دخول القرن الحادي والعشرين، توسعت مشاريع الرقمنة لتشمل قواعد بيانات ضخمة، وزادت مشاركة المؤسسات الأكاديمية والحكومية في إنشاء مكتبات رقمية وطنية وعالمية، مما جعل الرقمنة عنصراً محورياً في توسيع الوصول إلى المعرفة والمعلومة عالمياً، ومؤشراً مهماً على التحول المعرفي في المجتمعات الحديثة⁴.

¹ / Online Computer Library Center, available on :

https://www.ilsos.gov/departments/library/heritage_project/home/chapters/coming-of-age-the-1970s/the-development-of-oclc/

² / American Memory, available on : https://en.wikipedia.org/wiki/American_Memory

³ / Jagdish Arora, Historical Evolution of Digital Libraries , available on :

<https://ebooks.inflibnet.ac.in/lisp8/chapter/historical-evolution-of-digital-libraries/>

⁴ / lis.academy, Organising and Managing Information, The Rise of Electronic Catalogues: Transforming Library Management , available on : <https://lis.academy/organising-and-managing-information/rise-of-electronic-catalogues-library-management/>

ثالثا: أهمية الرقمنة

الرقمنة هي عملية تحويل البيانات والمعلومات من شكلها التقليدي، سواء كان ورقياً أو تناظرياً، إلى صيغة رقمية باستخدام التكنولوجيا، وتمثل أساساً لتطوير أداء المؤسسات سواء في القطاعين العام أو الخاص. وتتبع أهميتها من عدة محاور رئيسية يمكن تلخيصها فيما يلي¹:

1. رفع الكفاءة وتوفير الوقت: تسهم الرقمنة في تسريع العمليات الإدارية والتشغيلية، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، كما تسهل الوصول إلى البيانات ومعالجتها بسرعة ودقة أكبر، ما يؤدي إلى تحسين فعالية العمل بشكل ملحوظ.

2. خفض التكاليف التشغيلية: تعمل الرقمنة على تقليل نفقات الطباعة والتخزين الورقي، وتحدّ من الحاجة لمساحات كبيرة لحفظ الملفات والسجلات، ما يساهم في تخفيض التكاليف الإجمالية للمؤسسات.

3. تعزيز الأمان وحماية المعلومات: تقلل الرقمنة من مخاطر تلف أو فقدان المستندات الورقية، وتتيح تأمين البيانات الرقمية عبر كلمات المرور وتقنيات التشفير، مما يحافظ على سرية المعلومات ويعزز ثقة المستخدمين.

4. تحسين تجربة المستفيدين: تمكّن الرقمنة الأفراد من الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بسهولة دون الحاجة للحضور الشخصي، كما تتيح تقديم خدمات عن بُعد مثل الدفع الإلكتروني والحجز والاستشارات الافتراضية، بما يساهم في تجربة أكثر سلاسة وراحة للمستفيدين.²

5. دعم اتخاذ القرار والتحليل الذكي: تسمح الرقمنة باستخدام البيانات الرقمية في التحليل وصنع القرارات المبنية على معلومات دقيقة، كما يمكن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة للتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية بدقة أكبر.

6. تقليل الأخطاء البشرية: من خلال أتمتة العمليات، تقلل الرقمنة الحاجة للإدخال اليدوي، ما يقلل من الأخطاء ويضمن دقة البيانات، ويعزز جودة المعلومات المخزنة.

7. تعزيز الاستدامة البيئية: تساهم الرقمنة في تقليل استهلاك الورق، مما يحافظ على الموارد الطبيعية، كما تحد من النفايات الناتجة عن المعاملات التقليدية، دعماً للسياسات البيئية للمؤسسات.

¹ آمال يوب، إكرام بودبزة، أثر التغيير التنظيمي على نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية: دراسة استطلاعية لعينة من بلديات ولاية سكيكدة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03 ديسمبر 2019، ص 48.

² نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010 الأردن، ص 385.

8. تشجيع الابتكار والتطور التكنولوجي: تمكّن الرقمنة المؤسسات من اعتماد أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، وتقنية البلوكشين، وإنترنت الأشياء، كما تعزز القدرة على الابتكار، وتساهم في رفع التنافسية وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

رابعاً: متطلبات الرقمنة

تستند عملية الرقمنة إلى تضافر جهود عدة عناصر أساسية لضمان نجاحها، على رأسها البنية التحتية الرقمية، ثم العامل البشري المؤهل، الذي يشمل المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاعات المرتبطة بالرقمنة، إضافة إلى العامل المالي، والأجهزة والتقنيات الضرورية لإنجاز العملية، وأخيراً الإطار القانوني والتنظيمي الداعم للعملية. وبناءً على ذلك، تتطلب الرقمنة تحقيق مجموعة من الشروط يمكن تلخيصها فيما يلي:¹

1- **المتطلبات القانونية:** تشمل كافة التشريعات والقوانين اللازمة لإيجاد بيئة تنظيمية داعمة للرقمنة، تضمن حماية البيانات، وتنظيم العمليات الرقمية، وتحديد مسؤوليات الجهات المختلفة.

2- **المتطلبات التنظيمية والإدارية:** تتعلق بالتعديلات اللازمة على الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية في أجهزة الدولة، بهدف تبسيط العمليات، وزيادة المرونة، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

3- **المتطلبات التقنية:** يمكن تقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسية:

✓ **البنية التحتية لشبكات الاتصالات والإنترنت:** توفير شبكات قوية ومستقرة لدعم نقل البيانات والتواصل الرقمي.

✓ **البنية التحتية المعلوماتية:** إنشاء نظم معلومات فعّالة قادرة على جمع البيانات من مصادرها المختلفة وضمان جودتها ومعالجتها بدقة.

✓ **الأدوات البرمجية والكوادر البشرية المؤهلة:** توافر البرامج والتطبيقات اللازمة للعمل الرقمي، مع امتلاك فرق متخصصة قادرة على تشغيل هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية.

الفرع الثاني: الإدارة الجبائية ومهامها

¹ بوزيد حميد حميدوش علي، (ديسمبر 2020)، إقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد " تجارب دولية، مرجع

سبق ذكره، ص 47.

تمثل الإدارة الجبائية الجهاز التنفيذي المسؤول عن تطبيق السياسة الضريبية للدولة، وهي تلعب دوراً محورياً في نجاح فرض وجمع الضرائب. وقد شهدت هذه الإدارة تطوراً ملحوظاً مع تعقد الأنظمة الضريبية وتوسعها، لتصبح الضمانة الأساسية لتحقيق أهداف السياسة الجبائية، وضمان الالتزام لدى المكلفين بالضرائب. وفي هذا الفرع، سنتناول أولاً مفهوم الإدارة الجبائية، ثم نوضح مهامها الأساسية.

أولاً: مفهوم الإدارة الجبائية

تُعرف الإدارة الجبائية على أنها الجهاز الفني الشرعي المسؤول عن تنفيذ التشريع الضريبي، وتشكل حلقة الوصل بين المكلفين بالضرائب والنظام الضريبي، حيث تقوم بتطبيق الإجراءات والتشريعات وتحسيس المكلفين بها، إذ لا يمكن للتشريع وحده تحقيق أهداف السياسة الضريبية دون إدارة كفؤة¹.

✓ هي الجهة المختصة بتطبيق القانون الضريبي الصادر عن السلطة التشريعية، وتصدر التعليمات الضرورية لتنفيذه بما لا يتعارض مع النصوص القانونية، كما أنها تقوم بفرض وجباية الضرائب وفق القانون، شأنها شأن المؤسسات الخاصة في تنظيم أعمالها².

✓ تمثل الإدارة الضريبية مزيجاً من العناصر الإدارية والقانونية والمالية، وهي فرع من الإدارة المالية، التي تعد بدورها جزءاً من الإدارة العامة، وتحتوي على الوظائف الإدارية الرئيسية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. كما تتولى تحديد الأوعية الضريبية وجمع الضرائب المستحقة³.

ونستنتج مما سبق أن لإدارة الجبائية هي هيكل إداري متكامل، يتمتع بالشرعية القانونية لتنفيذ مهامه، ويقوم على التفاعل بين طرفين رئيسيين: المكلفين بالضرائب والنظام الضريبي.

ثانياً: مهام الإدارة الضريبية

¹فتيحة صالي، يوسف قاشي، تفعيل وتطوير الإدارة الضريبية لمواجهة التحديات المعاصرة، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة البويرة، المجلد 6، العدد 2، ديسمبر 2021، ص33.

²وداد بوقلغ، مصباح حراق، تعزيز الإصلاح الضريبي في الجزائر من خلال إصلاح وعصرنة الإدارة الضريبية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي ميلة، المجلد 5، العدد 3، سبتمبر 2021، ص148.

³حمد لعربية، فاروق سحنون، دور العصرية في تفعيل أداء الإدارة الضريبية وتحسين الالتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة، دراسة حالة-مركز الضرائب لولاية سطيف-مجلة دراسات اقتصادية، جامعة سطيف، المجلد 15، العدد 03، 2021، ص511.

تتولى الإدارة الجبائية مجموعة من المهام الأساسية التي تضمن حسن سير النظام الضريبي، وتحقيق أهداف السياسة الضريبية، من خلال تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين، وتعزيز الشفافية، وضمان تطبيق التشريع، وتنظيم المصالح الضريبية بكفاءة.¹

- 1- تحسين جودة الخدمات: تقديم خدمات عالية الجودة للمكلفين، وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم الضريبية.
- 2- تعزيز الشفافية: توفير المعلومات الضريبية الدقيقة ونشر التقارير والإحصاءات ذات الصلة.
- 3- تفسير وتطبيق التشريع الضريبي: إصدار القرارات التنظيمية وضمان تنفيذ القانون الضريبي بما يتوافق مع النصوص القانونية.
- 4- تنظيم المصالح الضريبية: تسيير عمل المصالح الضريبية وضبط انتشارها عبر الأقاليم لضمان الأداء الفعال.

الفرع الثالث: مفهوم الرقمنة الجبائية

تعتبر الرقمنة الجبائية أحد أبرز التحولات الحديثة في إدارة الأنظمة الضريبية، إذ تهدف إلى تحويل العمليات والإجراءات التقليدية المرتبطة بالضرائب من الشكل الورقي والتناظري إلى بيئة رقمية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتيح هذا التحول تسريع المعاملات الضريبية، وتحسين دقة البيانات، وتعزيز الشفافية، بالإضافة إلى دعم الامتثال الضريبي لدى المكلفين. وفي هذا السياق، يسعى هذا الفرع إلى تقديم تعريف شامل لمفهوم الرقمنة الجبائية، مع توضيح أهم عناصرها ودورها في تطوير أداء الإدارة الضريبية.

أولاً: تعريف الرقمنة الجبائية

يمكن تعريف رقمنة الإدارة الجبائية على أنها مجموعة من الجهود المنهجية التي تستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين تقديم الخدمات الجبائية للمكلفين، وتقليل الاعتماد على التعاملات الورقية التقليدية. وتشمل هذه الرقمنة عدة جوانب:

¹ حمزة بن عروس، صبرين بوعزة، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية الجزائرية، مجلة ابعاد اقتصادية، جامعة المدية،

المجلد 10، العدد 1، 2020، ص 26.

1- تحسين الأداء التنظيمي: إذ تعتمد على الحواسيب وتقنيات المعلومات لتقديم الخدمات للمتعاملين، مع السعي لتخفيف المشكلات الناتجة عن التعامل المباشر بين المكلفين والموظفين، بما يسهم في رفع كفاءة وفعالية العمل داخل الإدارة الجبائية¹.

2- إستراتيجية رقمية متكاملة: تقوم على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لدراسة جميع إجراءات التحصيل الجبائي، وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمكلفين، بحيث تكون منخفضة التكلفة، سريعة الإنجاز، وتلبي احتياجاتهم بشكل فعال².

3- تبسيط الإجراءات وزيادة التحصيل: تهدف الرقمنة إلى استخدام التكنولوجيا في أداء المهام والمسؤوليات، بما يسهم في تبسيط الإجراءات على المكلفين، توفير الوقت والجهد، وتحقيق زيادة في التحصيل الضريبي مع الحد من حالات التهرب³.

ومن هذا المنطلق، يمكن اعتبار رقمنة الإدارة الجبائية عملية تحويل شاملة لجميع الأعمال والوظائف الضريبية إلى نظام معلومات إلكتروني متكامل، يعمل بسلاسة ومرونة، ويهدف إلى تحقيق أهداف الإدارة الضريبية بكفاءة أكبر.

ثانيا: خصائص رقمنة الجبائية

تمتاز رقمنة الإدارة بعدة خصائص أساسية، من أبرزها⁴:

1. إدارة بلا ورق: تعتمد الرقمنة على آليات حديثة في تنفيذ المعاملات والإجراءات الإدارية، مثل الحواسيب، والهواتف النقالة، وتقنيات المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني والرسائل الصوتية، مما يقلل الاعتماد على المستندات الورقية التقليدية.

¹ حسين خليل، عبد القادر، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرقي القدس، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة فلسطين، المجلد 3، العدد 2، 2019، ص 11.

² /Chijioke, N, & al. (2018). Impact of E-Taxation on Nigeria's Revenue and Economic Growth: A Pre – Post Analysis. International Journal of Finance and Accounting, 07 (02). Page 20

³ قنص علي، زين يونس، "التصريحات الجبائية الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرنة الإدارة الجبائية"، مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، 2021، ص 218.

⁴ حسين كماش، مساهمة الرقمنة في تفعيل عمليات التحري والرقابة الجبائية في الجزائر-الكشف التلخيصي السنوي ERA " نموذجاً"، جامعة قلمة، مجلة دراسات جبائية، المجلد 21-21، العدد 12، ص 153.

2. إدارة بلا زمان ولا مكان: تتميز الرقمنة بقدرتها على معالجة المعاملات واتخاذ القرارات في أي وقت ومن أي مكان، متحررة بذلك من قيود الوقت والمسافة، دون الحاجة إلى وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة.

3. إدارة بلا تنظيمات جامدة: تسهم الرقمنة في تعزيز التميز التنظيمي من خلال تسهيل التحولات الأساسية في أنماط تنظيم العمل، وتحسين طرق تنفيذ العمليات داخل المؤسسة، بما يعزز المرونة والكفاءة الإدارية.

ثالثاً: أهداف رقمنة الجبائية

تسعى رقمنة الإدارة الجبائية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي من شأنها تحسين الأداء الإداري وتطوير جودة الخدمات المقدمة، ومن أبرز هذه الأهداف ما يلي¹:

1. تقليل تكاليف الإجراءات الإدارية: من خلال الحد من العمليات التقليدية وما يرتبط بها من نفقات، والاعتماد على الأنظمة الرقمية الأكثر كفاءة.
2. رفع كفاءة الأداء الإداري: عبر تحسين تعامل الإدارة مع المواطنين والشركات والمؤسسات، وتسريع إنجاز المعاملات.
3. استيعاب عدد أكبر من المتعاملين: إذ تتيح الأنظمة الرقمية معالجة عدد كبير من الطلبات في وقت واحد، بخلاف الإدارة التقليدية التي غالباً ما تتسبب في طوابير انتظار طويلة.
4. تقليل الاحتكاك المباشر بين أطراف المعاملة: مما يحد من تأثير العلاقات الشخصية أو النفوذ في إنهاء الإجراءات، ويعزز مبدأ العدالة والشفافية.
5. الحد من البيروقراطية: من خلال تبسيط الإجراءات، وتسهيل تقسيم العمل والتخصص، بما يحقق قدرًا أكبر من المرونة التنظيمية.
6. ترسيخ مبدأ الجودة الشاملة: عبر تبني أساليب حديثة في التسيير تركز على تحسين الأداء وتقديم خدمات ذات جودة عالية.

¹ عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الادارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، جامعة خميس مليانة، العدد السابع، الجزء الأول، 2017، ص. 63-64.

7. التحول إلى الأرشفة الإلكترونية: من خلال الاستغناء عن الأرشفة الورقية واستبداله بنظام رقمي يتميز بالمرونة، ويسمح بتصحيح الأخطاء بسرعة، ونشر الوثائق وإتاحتها لعدة جهات في وقت قصير، مع إمكانية الرجوع إليها عند الحاجة.

رابعاً: الأهداف الاستراتيجية لرقمنة الجبائية في الجزائر

تسعى المديرية العامة للضرائب من خلال تبني الرقمنة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تهدف إلى تحديث الإدارة الجبائية وتحسين أدائها، ويمكن تلخيص أهم هذه الأهداف فيما يلي:¹

1. تخفيف العبء الوظيفي على الأعوان: وذلك عبر تبسيط الإجراءات الجبائية وتقليل التعقيدات المرتبطة بالمعاملات التقليدية.
2. إلغاء الطابع المادي للعمليات الجبائية: من خلال التحول إلى المعالجة الإلكترونية لمختلف الإجراءات والملفات الضريبية.
3. تمكين الأعوان من الولوج إلى المنظومة المعلوماتية: وفق صلاحيات محددة ومراقبة، بما يضمن الاستخدام الآمن والفعال للأنظمة الرقمية.
4. تسريع تبادل المعلومات: سواء بين المصالح الجبائية نفسها أو مع الإدارات الأخرى، بما يعزز التنسيق ويحسن جودة العمل.
5. توفير بيانات إحصائية في الوقت المناسب: بما يسمح بتقييم أداء المصالح وقياس مدى نجاعتها.
6. إتاحة معلومات دقيقة وموثوقة: تساعد على إعداد الدراسات الاستشرافية، ودعم التحليل، وتعزيز عملية اتخاذ القرار.
7. مكافحة مظاهر الغش والتهرب الضريبي: والعمل على تقليص النزاعات والشكاوى المقدمة من طرف المكلفين بالضريبة.
8. خفض التكاليف التشغيلية: خاصة تلك المرتبطة بطلب المطبوعات، مع تسهيل وصول المكلفين إلى حساباتهم الضريبية.

¹ شعواي سفيان، الإصلاحات الجبائية كآلية لعصرنة الإدارة الضريبية ورقمنة إجراءات التصريحات الجبائية وتبسيطها، مجلة المنتدى

9. إدراج خدمات التصريح والدفع عن بُعد: بما يضمن تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين.

خامسا: دواعي الرقمنة الجبائية

يمكن إبراز أهم المبررات التي دفعت إلى رقمنة الإدارة الجبائية في مجموعة من النقاط الأساسية، من أبرزها ما يلي¹:

1. تضخم عدد الهياكل الإدارية: تعاني الإدارة الجبائية في الجزائر من تعدد الهياكل وتشابه مهامها، وهو ما يتعارض مع هدف إنشاء إدارة فعالة بأقل تكلفة ممكنة. لذلك يسعى برنامج العصرية إلى تقليص عدد هذه الهياكل من خلال دمج الإدارات المتقاربة في إدارة واحدة، وفقاً لطبيعة نشاط المكلفين وحجم رقم أعمالهم.

2. تدهور وضعية الهياكل الإدارية: تشير المعطيات إلى أن وضعية العديد من الهياكل تتراوح بين المتوسطة والضعيفة، كما أن بعض المقرات لا تعود ملكيتها للمديرية العامة للضرائب، الأمر الذي يؤثر سلباً على صورة الإدارة الجبائية. ومن ثم، أصبحت عملية العصرية ضرورة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين والاستجابة لتطلعاتهم.

3. تفشي الغش والتهرب الضريبي واتساع الاقتصاد الموازي: أدى الانفتاح غير المنظم لاقتصاد السوق إلى ظهور ممارسات غير قانونية من بعض الشركات والتجار، مثل عدم التصريح بأرقام الأعمال والأرباح الحقيقية أو التلاعب بالفواتير بهدف التهرب الضريبي. ونظراً لخطورة هذه الظواهر على الاقتصاد الوطني، برزت الحاجة إلى عصرية الإدارة الجبائية عبر إنشاء هياكل متخصصة لمتابعة الملفات الضريبية وتعزيز فعالية التحصيل.

الفرع الرابع: واقع الرقمنة في القطاع الجبائي في الجزائر

شهد القطاع الجبائي في الجزائر تحولاً تدريجياً نحو تبني الرقمنة كخيار استراتيجي يهدف إلى عصرية الإدارة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة. وقد تجسد هذا التوجه من خلال إدخال أنظمة معلوماتية وتطوير منصات إلكترونية تساهم في تبسيط الإجراءات، تسريع معالجة الملفات، وتعزيز الشفافية

¹ حراش إبراهيم، عصرية الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير، أطروحة دكتوراه، جامعة

في المعاملات الجبائية. ورغم الجهود المبذولة، لا يزال تطبيق الرقمنة يواجه جملة من التحديات المرتبطة بالبنية التحتية، وتأهيل الموارد البشرية، ومدى تقبل المستخدمين لهذه التحولات، وهو ما يجعل دراسة واقع الرقمنة في القطاع الجبائي أمراً ضرورياً لتقييم مستوى التقدم المحقق واستشراف آفاق تطويره مستقبلاً.

أولاً: إجراءات الرقمنة الجبائية في الجزائر

في إطار السعي إلى تقديم خدمات جبائية ذات جودة عالية تواكب التحولات الرقمية التي شهدتها مختلف القطاعات، اعتمدت الإدارة الضريبية الجزائرية على تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطوير خدماتها وتبسيط إجراءاتها. ويمكن عرض أبرز إجراءات رقمنة الجبائية فيما يلي:

1. إنشاء موقع إلكتروني للإدارة الضريبية: أسهم التطور في تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تمكين الإدارة الضريبية من إطلاق موقع إلكتروني يهدف إلى توفير الخدمات والمعلومات الجبائية للمكلفين. ويتيح هذا الموقع الاطلاع على القوانين المالية والجبائية، والأدلة التطبيقية، والمناشير، والنصوص التنظيمية، إضافة إلى مواكبة أحدث التعديلات، مما يساعد المكلفين على أداء التزاماتهم بفعالية ويعزز مبدأ الشفافية.

2. رقم التعريف الجبائي (NIF): وفّرت الإدارة الضريبية منصة رقمية للحصول على رقم التعريف الجبائي، مع إمكانية التحقق من صحة البيانات المدرجة عبر البوابة الإلكترونية، الأمر الذي يدعم المصادقية ويعزز الثقة في التعامل بين الإدارة والمكلفين بالضريبة.¹

3. الخدمات الضريبية الإلكترونية: أدى إدماج التقنيات الرقمية إلى إنشاء فضاء إلكتروني يمكن المكلفين من الوصول إلى مختلف المعلومات المرتبطة بنشاطهم، مثل القوانين الجبائية وقوانين المالية، والكتيبات والأدلة، والمناشير والتعليمات. كما يتيح هذا الفضاء متابعة انشغالات المكلفين ونشر المستندات الجبائية بصفة مستمرة.

4. نظام مرجعية جودة الخدمة: تم اعتماد مرجع خاص بجودة الخدمة بهدف تحسين مستوى الخدمات المقدمة وترسيخ ثقافة الاستقبال داخل الإدارة الضريبية. ويتضمن هذا النظام مجموعة من المعايير الداخلية والخارجية التي يتعين على الأعوان احترامها، كما يركز على تطوير العلاقة بين الإدارة

¹ سعيدة سليمان، ملاك قارة، مساهمة رقمنة الإدارة الضريبية في زيادة الوعي والامتثال الجبائي للمكلفين بالضريبة، دراسة ميدانية لعينة من المكلفين بالضريبة بمدينة قسنطينة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة قسنطينة، المجلد 16، العدد 01، ديسمبر 2023، ص 364.

والمكلفين من خلال تحسين جودة الاستقبال بمختلف وسائله، سواء بالحضور الشخصي أو عبر الهاتف والبريد الإلكتروني، إضافة إلى توفير خدمة الأسئلة المتكررة.

5. نظام التصريح الجبائي الإلكتروني (بوابة جبايتك): تعد بوابة "جبايتك" منصة رقمية تتيح للمكلفين التصريح بمختلف الضرائب والرسوم ودفعها إلكترونياً في بيئة سهلة الاستخدام. وقد وُجّهت في بدايتها لمديريات كبريات المؤسسات، قبل أن تتوسع لتشمل شريحة أوسع من المكلفين. ومن أبرز خدماتها:

- ✓ تمكين المكلف من الاطلاع على بياناته العامة.
- ✓ إتاحة تقديم التصريحات الجبائية مع الحساب التلقائي للضرائب وفق الإجراءات المعتمدة.
- ✓ متابعة عمليات الدفع والتصريح بشكل مستمر عبر المنصة.

6. نظام التصريح والدفع الإلكتروني "مساهمتك": تم استحداث هذه البوابة لدعم مسار عصرنة الإدارة الضريبية من خلال تبسيط إجراءات التصريح والدفع الإلكتروني لمختلف الضرائب والرسوم. وقد تم تطبيقها على مستوى قباضات الضرائب التابعة للمديريات الولائية، خاصة تلك التي لا تتوفر على مراكز ضريبية، مع التوجه نحو تعميم استخدامها.¹

7. الرقابة الجبائية الإلكترونية: في إطار الانتقال إلى الإدارة الرقمية، أقرّ المشرع إمكانية مراقبة محاسبة المكلفين المعدّة إلكترونياً بدلاً من الوثائق الورقية، وهو ما يعكس توافق آليات الرقابة مع متطلبات الرقمنة، ويعزز قدرة الإدارة على متابعة التصريحات والتحقق من صحتها.²

يتضح مما سبق أن الإدارة الضريبية الجزائرية تبنت خطة متكاملة لرقمنة مختلف إجراءاتها وخدماتها، بدءاً من توفير المعلومات عبر الموقع الإلكتروني، مروراً بمنصات التصريح والدفع عن بُعد، وصولاً إلى الرقابة الجبائية الإلكترونية. ويهدف هذا التوجه إلى تمكين المكلفين من أداء التزاماتهم بسهولة وفي أي زمان ومكان، مع تعزيز كفاءة الإدارة في متابعة الملفات وضمان صحة التصريحات.

¹ سعيدة سليمان، مساهمة التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية-دراسة ميدانية لعينة من موظفي المديرية الجهوية للضرائب قسنطينة، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة قسنطينة، المجلد 7، العدد 2، 2023، ص 583-585.

² سعيدة سليمان، ملاك قارة، مرجع سابق ص 365.

ثانيا: تأثير الرقمنة على أداء الإدارة الجبائية

أدى اعتماد الرقمنة في المجال الجبائي إلى إحداث تحولات ملموسة انعكست إيجاباً على أداء الإدارة الجبائية في عدة جوانب أساسية، من أبرزها ما يلي¹:

1. **الرقمنة والتصريح الإلكتروني:** أتاحت الرقمنة إمكانية تقديم التصريحات الضريبية والبيانات المرتبطة بالدخل والوضعيات المالية بصورة إلكترونية ودورية، مما ساهم في تحسين تدفق المعلومات وجودتها داخل الإدارة الضريبية، وساعد على إنجاز المعاملات بسرعة ودقة أكبر. كما يقلل التصريح الإلكتروني من الأخطاء المرتبطة بالإجراءات اليدوية، ويوفر على المكلفين بالضريبة الوقت والتكلفة، مع تمكينهم من التأكد من وصول تصريحاتهم عبر إشعارات إلكترونية. وفي المقابل، يسمح هذا النظام للإدارة بفحص التصريحات في آجال أقصر وإبلاغ المكلفين بنتائجها، فضلاً عن إمكانية تقديمها في أي وقت ومن أي مكان عبر الإنترنت. وقد وضعت الإدارة الجبائية الجزائرية تطبيقات إلكترونية تُمكن المكلف من تحميل ملفاته وتعبئتها ومتابعة حالتها، سواء بالقبول أو الرفض، من خلال حسابه الإلكتروني أو البريد الإلكتروني.

2. **الرقمنة والتحصيل الضريبي:** ساهمت رقمنة الإدارة الجبائية في تحسين عمليات التحصيل من خلال تمكينها من معالجة حجم أكبر من المعلومات المتعلقة بالأنشطة الاقتصادية لدافعي الضرائب، خاصة مع اعتماد نظم الدفع الإلكتروني. وقد انعكس ذلك في اختصار الوقت والجهد لكل من الإدارة والمكلفين، والمساهمة في إدماج الاقتصاد غير الرسمي ضمن الاقتصاد الرسمي، إضافة إلى تعزيز إيرادات الدولة عبر تحصيل مستحقاتها بكفاءة أكبر. كما تعتمد العديد من الدول على التقنيات الحديثة لتبسيط إجراءات التصريح والدفع، وضمان التزام المكلفين بالمواعيد المحددة.

3. **الرقمنة والحد من التهرب الضريبي:** رغم أن بعض المكلفين قد يحاولون إخفاء جزء من دخولهم لتفادي دفع الضريبة، فإن الرقمنة وفرت للإدارة الضريبية قاعدة بيانات واسعة ومتنوعة تمكّنها من تتبع المعاملات والتحقق من صحة التصريحات في وقت قياسي، مما يزيد من احتمالية اكتشاف المخالفات ويجعل المكلف أكثر التزاماً. كما تسهم الرقمنة في تعزيز الشفافية، وتسهيل تبادل المعلومات مع المؤسسات المالية، وفرض التصريح الإلزامي برقم الأعمال والأرباح والممتلكات، الأمر الذي يساعد

¹ حنيش أحمد، انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الإدارة الجبائية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، المجلد 11، العدد 02،

على رفع كفاءة النظام الضريبي وتحقيق الإيرادات بأقل تكلفة، إلى جانب تحسين بيئة الأعمال وتبسيط الخدمات الضريبية.

ثالثاً: دور الرقمنة في محاربة مظاهر الفساد في الادارة الضريبية

لا يقتصر دور الرقمنة على تحديث أساليب تقديم الخدمات، بل يمتد ليشمل إعادة تنظيم الإجراءات والعمليات بما يدعم الإصلاح الإداري. ونظرًا لأن العديد من مظاهر الفساد ترتبط بالاحتكاك المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، فقد ساهمت الإدارة الإلكترونية في تقليل هذا الاحتكاك من خلال إنجاز المعاملات عن بُعد، مما يحد من فرص الرشوة واستغلال النفوذ والتعسف الإداري.

كما تساعد الرقمنة في الحد من البيروقراطية، وتقليص فترات الانتظار، والحد من المحاباة والوساطة والتزوير، بفضل الأنظمة الرقمية المؤمنة التي تعزز الشفافية. وفي المجال الضريبي تحديدًا، تسهم نظم الدفع الإلكتروني وآليات التعريف بدافعي الضرائب عبر رقم التعريف الجبائي في توسيع القاعدة الضريبية وخفض تكاليف التحصيل.

ومن جهة أخرى، يسمح اعتماد الفاتورة الإلكترونية بمتابعة المعاملات التجارية لحظيًا وتبادل بياناتها بصيغة رقمية، مما يتيح التحقق من صحتها ويحد من التهرب الضريبي، إضافة إلى تسريع الإجراءات وتحسين كفاءتها. كما أدى توحيد طرق تقديم الخدمات وتقليل التدخل البشري إلى تقليص فرص إساءة استخدام السلطة، لتصبح الرقمنة بذلك استراتيجية وقائية تهدف إلى منع الممارسات الفاسدة قبل وقوعها.

وأخيرا، فإن رقمنة العمليات الضريبية تسهل إجراءات التحري والتتبع، وتعزز مبادئ الشفافية والمساءلة، وتدعم الرقابة على المال العام، بما يرسخ نزاهة وحياد الإدارة الجبائية.¹

المطلب الثاني : الامتثال الضريبي

يعد الامتثال الضريبي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها نجاح النظام الضريبي، إذ يعكس مدى التزام المكلفين بالضريبة بأداء واجباتهم القانونية من خلال التصريح الصحيح بدخولهم وتسديد المستحقات في الآجال المحددة. ويسهم تحقيق مستويات مرتفعة من الامتثال في تعزيز الإيرادات العامة للدولة ودعم الاستقرار المالي، كما يساعد على ترسيخ مبادئ العدالة الجبائية والحد من مظاهر التهرب والغش الضريبي.

¹ رشيد سفاحو، دور رقمنة الإدارة العمومية في الحد من مظاهر الفساد المالي والإداري في الجزائر (حالة رقمنة الإدارة الجبائية)،

مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، جامعة أحمد بن يحيى تسمسليت، المجلد 8، العدد 01، ص 41-42

وفي ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية، أصبح الامتثال الضريبي يرتبط بعدة عوامل، من أبرزها كفاءة الإدارة الضريبية، وضوح التشريعات، ومستوى الوعي الضريبي لدى المكلفين.

الفرع الأول: الإطار المفاهيمي للامتثال الضريبي

يعد الامتثال الضريبي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها نجاح النظام الضريبي، إذ يعكس مدى التزام المكلفين بالضريبة بالقوانين والتشريعات الجبائية من خلال التصريح الصحيح بدخولهم وتسديد مستحقاتهم في الآجال المحددة.

ويكتسي هذا المفهوم أهمية متزايدة في ظل سعي الإدارات الضريبية إلى تعزيز الشفافية، توسيع الوعاء الضريبي، والحد من ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي. وعليه، يهدف هذا المطلب إلى تسليط الضوء على ماهية الامتثال الضريبي من خلال التطرق إلى تعريفه، أهميته، وأبرز العوامل المؤثرة فيه.

أولاً: تعريف الامتثال الضريبي

- 1- الامتثال الضريبي هو مدى التزام المكلفين بالضريبة بالقوانين والتنظيمات الضريبية السارية¹.
- 2- ويشير الامتثال الضريبي أيضاً إلى استعداد وقدرة المكلفين على الالتزام بالقوانين الضريبية، ويتأثر بالأخلاق والبيئة القانونية والظروف المحيطة في وقت ومكان معينين².
- 3- الامتثال الضريبي يشمل استكمال المكلفين لالتزاماتهم المدنية تجاه الإدارة الضريبية، مثل دفع الضرائب، وتقديم التصريحات المالية، وتوفير الوثائق والتفسيرات المطلوبة³.
- 4- عكس الامتثال الضريبي رغبة الأفراد والمؤسسات في الالتزام بالقوانين ومتطلبات الإدارة الضريبية دون الحاجة إلى أي إجراءات ردعية⁴.

¹ /James O Alabede, Zaimah Zainol Ariffin, Kamil Md, Idris (2011), **Déterminants of Tax Compliance Behaviour: A Proposed Model for Nigeria**, International Research Journal of Finance and Economics 78, P 123.

² قارس بن يدير، مصطفى ايدير، محمد زرقون، 2022، **عصرنة الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر-دراسة ميدانية لعينة من الشركات البترولية 2020/2021**، مجلة الدرايات الاقتصادية، المجلد 08 العدد 01، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص: 123.

³ / Helhel Yasim, Ahmed, Y (2014), **Factors Affecting Tax Attitudes and Tax Compliance: A Survey Study in Yemen**, European Journal of Business and Management, Vol.6, No.22, P 48.

⁴ ايدير مصطفى، اثر عصرنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، دراسة ميدانية لعينة من الشركات البترولية 2020-2021، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2021-2022، ص 29.

5-الامتثال الضريبي يعني قدرة واستعداد المكلفين للالتزام بالقوانين الضريبية، مع مراعاة الأخلاق والبيئة القانونية والعوامل المحيطة في وقت ومكان محددين.¹

وبناءً على ذلك، يمكن تعريف الامتثال الضريبي بأنه الالتزام الفعلي للمكلفين بتنفيذ أحكام القانون الضريبي، ويُقاس عادة من خلال "الفجوة الضريبية" التي تمثل الفرق بين الإيرادات الضريبية المتوقعة والإيرادات المحصلة فعلياً، وهو ما يعكس مستوى الامتثال أو عدمه.

ثانياً:أنواع الامتثال الضريبي

ينقسم الامتثال الضريبي إلى نوعين أساسيين:²

الأول هو الامتثال الضريبي الطوعي، ويشير إلى استعداد المكلفين بالضرائب لإعداد وتقديم إقراراتهم الضريبية بمحض إرادتهم، دون أي ضغط أو تدخل من مصلحة الضرائب. ويعكس هذا النوع احترام المكلفين للقوانين الضريبية، ويعتمد بدرجة كبيرة على الثقة في شفافية الحكومة ووعي المكلفين بأهمية الالتزام الضريبي.

أما النوع الثاني فهو الامتثال الضريبي الجبري، ويحدث عندما يلتزم المكلف بالقوانين الضريبية تحت تأثير القوة أو الإكراه من السلطات الضريبية، مثل عمليات الرقابة وفرض الغرامات. وينشأ هذا الامتثال في حالات يعتقد فيها المكلف أن أداء الضرائب لا يتم إلا بالقوة وتدخل الدولة.

وعليه، يمكن القول إن الامتثال الضريبي يظهر بنوعين متباينين؛ النوع الأول طوعي ويستند إلى الثقة والوعي بأهمية دفع الضرائب، بينما النوع الثاني جبري ويُفرض عند امتناع المكلفين عن الوفاء بالتزاماتهم الضريبية.

ثالثاً: مؤشرات الإمتثال الضريبي

يمكن عرض مؤشرات الامتثال الضريبي على النحو التالي:

1. الالتزام بتقديم التصريحات الضريبية في الوقت المحدد، مع ضمان توفر المصالح الجبائية لتسهيل أداء المكلفين لهذا الالتزام في مواعيده.

¹ / Mohd Rizal Palil, Ahmad Fariq Mustapha (2011), **Factors affecting tax compliance behaviour in self assessment system**, African Journal of Business Management, Vol 5(33), p 12865

² سليمان سعيده، التحقيق المصوب في المحاسبة كاستراتيجية لتحقيق الامتثال الضريبي - دراسة حالة مكلف خاضع للتحقيق بمديرية الضرائب لولاية باتنة، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 6، العدد 2، جانفي 2024 ، ص 96.

2. الدقة في حساب ودفع الضرائب المستحقة، مع تطبيق الرقابة الضريبية والعقوبات عند الضرورة من قبل أعوان الإدارة الضريبية.

3. الالتزام بالإبلاغ عن المداخل والالتزام بالمواعيد النهائية لتقديم التصريحات الضريبية.

4. الإبلاغ عن المتأخرات الضريبية وسدادها، بما يعكس استعداد المكلف للوفاء بالتزاماته حتى عند وجود تأخر.

وبالتالي، يظهر الامتثال الضريبي من خلال الالتزام بهذه المؤشرات، مما يضمن قيام المكلفين بأداء واجباتهم الضريبية بدقة، وتشمل: تقديم التصريحات في مواعيدها، التصريح الصحيح بالمداخل والضرائب، والإبلاغ عن المتأخرات وسدادها.

الفرع الثاني: محددات الامتثال الضريبي

اهتمت الأدبيات النظرية التي تناولت موضوع الامتثال الضريبي بتحديد العوامل التي تؤثر على سلوك المكلفين بالضريبة تجاه الالتزام بالقوانين. وقد تم تقسيم هذه العوامل إلى مجموعات، حيث قام Fisher وزملاؤه في سنة 1992م بتحديد أربع مجموعات، وأطلق عليها اسم نموذج فيشر للامتثال الضريبي، وتتمثل هذه المجموعات فيما يلي: ¹

أولاً: هيكل النظام الضريبي

يتكون من العوامل التالية: معدل الضريبة، العقوبات، احتمال الكشف، وتعقيد النظام الضريبي.

ثانياً: الموقف والإدراك

يتشكل من العوامل التالية: الإنصاف، الأخلاق، وتأثير الأقران.

ثالثاً: إمكانية عدم الامتثال

تتكون من العوامل التالية: مستوى الدخل، مصدر الدخل، والمهنة.

رابعاً: العوامل الديموغرافية

تتكون من العوامل التالية: السن، الجنس، والتعليم.

ويعتبر نموذج فيشر أول نموذج يجمع بين العوامل الاقتصادية، النفسية، والاجتماعية في إطار مفاهيمي متكامل وقابل للتطبيق لدراسة سلوك المكلفين بالامتثال الضريبي.

¹ إيدير مصطفى، نفس مرجع سابق، ص 32-37.

وقد جاءت عدة دراسات لاحقة لتوسيع نموذج فيشر، ومن أبرزها دراسة Palil 2010، التي قامت بتقسيم العوامل المؤثرة على الامتثال الضريبي إلى خمس مجموعات:

1. **العوامل الاقتصادية:** معدل الضريبة، الرقابة الضريبية، والإنفاق الحكومي.
 2. **العوامل المؤسسية:** كفاءة الإدارة الضريبية، بساطة التصريح الضريبي والإدارة، وإمكانية الكشف عن المخالفات.
 3. **العوامل الاجتماعية:** الأخلاق والمواقف، التصور حول الإنصاف والعدالة، التغييرات في السياسات الحكومية الحالية، ومجموعات الإحالة.
 4. **العوامل الشخصية:** القيد المالي الشخصي، الوعي بالمخالفات والعقوبات.
 5. **العوامل الأخرى:** السن، مستوى الدخل، الثقافة، التعليم، والجنس.
- وفي دراستنا، سنعتمد على هذا التصنيف مع إدراج بعض العوامل المكملة بما يتناسب مع السياق المحلي.

أولاً: العوامل الاقتصادية

1. **معدل الضريبة:** يقصد بمعدل الضريبة النسبة المطبقة على المؤسسات والأفراد لإخضاع مداخلهم، وتشمل أيضاً الرسوم المطبقة على السلع والخدمات. وفقاً لـ (Clodfeler 1983)، فإن تخفيض معدل الضريبة ليس السياسة الوحيدة للحد من التهرب، لكنه عامل محدد لسلوك المكلفين (Krichler 2007). أشار إلى أن رفع المعدل الهامشي قد يدفع المكلفين للتهرب الضريبي، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الامتثال، والعكس صحيح.

2. **الرقابة الضريبية:** هي الفحص التحليلي للوضعية الضريبية للمؤسسات أو الأفراد للتحقق من صحة التصريحات ومدى الالتزام بالقوانين، وهي الأداة الأساسية للحد من التهرب الضريبي وزيادة مستوى الامتثال، سواء طوعاً أو جبراً، من خلال التأكد من تقديم التصريحات الصحيحة والحساب الدقيق للضريبة المستحقة.

3. **الإنفاق الحكومي:** شرعية الحكومة، كفاءتها، ومصداقيتها تؤثر على الامتثال الضريبي. كلما شعر المكلفون أن استفادتهم من الخدمات العامة تتناسب مع الضرائب التي يدفعونها، زاد مستوى الامتثال الضريبي، لأن الضرائب تهدف إلى تمويل الإنفاق العمومي.

4. تكاليف الامتنال الضريبي: تتحمل المؤسسات والأفراد تكاليف مالية، زمنية ونفسية عند الالتزام بالواجبات الضريبية. ارتفاع هذه التكاليف يشجع على التهرب الضريبي، بينما تقلل أنظمة التصريح الإلكتروني وتقليل الاحتكاك مع الإدارة هذه التكاليف وتزيد مستوى الامتنال.

ثانياً: العوامل المؤسسية

1. كفاءة الإدارة الضريبية: التقييم الأحادي للأداء من خلال التحصيل فقط قد يخلق توترًا ومواقف سلبية لدى المكلفين. الاتجاه الحديث يركز على احترام المكلفين وتقديم خدمات فعالة لدعم الامتنال الطوعي وتخفيض تكاليف الرقابة.

2. بساطة التصريح الضريبي والإدارة: كلما زاد تعقيد النظام الضريبي، انخفض مستوى الامتنال إما عمدًا أو بسبب ضعف المعرفة. لذلك يجب أن تكون النماذج بسيطة لكنها تحتوي على المعلومات الضرورية لتسهيل الالتزام الضريبي.

3. احتمال الكشف: وفقًا لنظرية الردع الاقتصادي، يزيد احتمال كشف المخالفات وتطبيق العقوبات من الامتنال ويقلل من التهرب الضريبي، لذا تعتمد الإدارات الضريبية على استراتيجيات فعالة للردع لضمان الالتزام بالقوانين.

ثالثاً: العوامل الاجتماعية

1. الأخلاق والمواقف تجاه النظام الضريبي: المواقف الإيجابية تعزز الامتنال، بينما المواقف السلبية تقلله. تتأثر الأخلاق الضريبية بالعبء الضريبي وتعقيد النظام وغياب العدالة.

2. العدالة والإنصاف في النظام الضريبي: يشمل العدالة الأفقية (دفع نفس الضرائب لأصحاب الدخل أو الثروة المتماثلة) والعدالة الرأسية (زيادة الضرائب مع زيادة الوعاء الضريبي). إدراك المكلفين للعدالة يعزز الامتنال.

3. مجموعات الإحالة (Referents Groups): الانتماء لمجموعات تحترم الالتزامات الضريبية يزيد الامتنال، بينما الانتماء لمجموعات تمارس التهرب يشجع المكلفين على عدم الامتنال.

رابعاً: العوامل الشخصية

1. الصعوبات المالية الشخصية: الأفراد أو المؤسسات التي تواجه ضائقة مالية قد تلجأ للتهرب لتخفيف العبء الضريبي، خاصة في أوقات الأزمات الاقتصادية.

2. الوعي بالمخالفات والعقوبات :إدراك المكلفين لعقوبات التهرب الضريبي يحد من ميولهم للتهرب ويزيد مستوى الامتثال.

خامساً: العوامل الأخرى

1. العوامل الديموغرافية :تشمل العمر، الجنس، والمستوى التعليمي. الأفراد الأكبر سناً أكثر امتثالاً، النساء أكثر ميولاً للامتثال من الرجال، والمستوى التعليمي المرتفع يعزز الالتزام بالقوانين.

2. مستوى الدخل :في الأنظمة التصاعدية، أصحاب الدخل المرتفع قد يتجنبون الالتزام إذا شعروا بعدم توافق الضرائب مع استفادتهم من الإنفاق العمومي، بينما أصحاب الدخل المنخفض يكونون أكثر امتثالاً.

الفرع الثالث: أبعاد الامتثال الضريبي ومتطلباته الأساسية

يشكل الامتثال الضريبي أحد الركائز الأساسية لضمان فعالية النظام الضريبي وتحقيق العدالة المالية، إذ يعتمد على التزام المكلفين بالضوابط والقوانين الضريبية. ولفهم هذا الالتزام بشكل أعمق، يتطلب دراسة أبعاد الامتثال الضريبي المختلفة ومتطلباته الأساسية، سواء من منظور اقتصادي، اجتماعي، مؤسسي، أو شخصي. ويهدف هذا الفرع إلى توضيح هذه الأبعاد وتحليل الشروط اللازمة لتعزيز مستوى الامتثال الضريبي لدى المكلفين.

أولاً: أبعاد الامتثال الضريبي

1. التسجيل من قبل المكلف لدى الهيئة العامة للضرائب:يُعد التسجيل لدى الهيئة العامة للضرائب خطوة أولى وأساسية في تحقيق الامتثال الضريبي. ويشمل ذلك قيام المكلف بتسجيل نشاطه الخاضع للضريبة، والإفصاح عن أي تغييرات قد تطرأ على نوعية وحجم الدخل أو مكان العمل أو أي معلومات تطلبها الإدارة الضريبية. ومن جانب الإدارة، يتطلب الأمر تهيئة نظام متكامل لتسجيل المكلفين، بالاستفادة من التطور التكنولوجي لضمان إدخال جميع المعلومات الشخصية والمهنية للمكلف، وربط كافة فروع الهيئة لتجنب مشكلة تشابه الأسماء، مما يسهل تسجيل المكلفين ويحد من التهرب الضريبي.

2. تقديم الإقرار الضريبي:يعرف الإقرار الضريبي بأنه بيان رسمي يقدمه المكلف إلى الإدارة الضريبية يوضح فيه نتائج نشاطه من أرباح أو خسائر، ومقدار الدخل الخاضع للضريبة خلال فترة محددة. وتشمل التزامات المكلف في هذا البعد ملء الإقرار بشكل صحيح، مسك السجلات، والتأكد من أن

الإقرار والسجلات تعكس بصورة دقيقة وحقيقية الدخل والمركز المالي، مع تقديمها في المواعيد المحددة من قبل الإدارة الضريبية.

3. دفع مبلغ الضريبة: يشمل هذا البعد الالتزام بدفع الضرائب وفق القوانين والتعليمات الضريبية، بما في ذلك الغرامات المفروضة عند وجود أي مخالفات. ويتم الدفع نقدًا، أو باستخدام الصكوك، أو عبر بطاقات الدفع الإلكتروني مثل البطاقة البنكية وبطاقة الذهبية، لتسهيل العملية على المكلفين وضمان الامتثال الكامل¹.

ثانيا: متطلبات تفعيل الامتثال الضريبي

تحقيق الامتثال الضريبي يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات القانونية والتنظيمية، حيث يؤدي عدم الالتزام بها إلى فرض عقوبات وغرامات على المكلفين. ومن أبرز هذه المتطلبات:

1. التقديم الدقيق: يشكل تقديم الإقرارات الضريبية بدقة أحد المتطلبات الأساسية. ويجب على المكلفين الإفصاح عن جميع مصادر الدخل والخصومات والاعتمادات بشكل صادق ودقيق، إذ إن أي أخطاء أو سهو قد يؤدي إلى فرض عقوبات وغرامات، مثل فرض عقوبة كبيرة إذا كان الإقرار يقل عن الدخل الفعلي بنسبة 25% أو أكثر.

2. تقديم الإقرار الضريبي في الوقت المناسب: يعد الالتزام بالمواعيد المحددة لتقديم الإقرار الضريبي من المتطلبات القانونية المهمة. ويعتمد تاريخ الاستحقاق على نوع الإقرار وحالة المكلف، فعلى سبيل المثال، الوثائق من نوع سلسلة 50 يجب دفعها خلال العشرين يومًا التالية للشهر الذي تمت فيه العملية.

3. دفع الضرائب: يشمل هذا الالتزام القانوني تسديد الضرائب المستحقة في الوقت المحدد. ويؤدي التأخر في الدفع إلى فرض عقوبات وغرامات على المكلف، بالإضافة إلى الفوائد على المبالغ غير المدفوعة حتى يتم تسديدها بالكامل.

4. حفظ السجلات: يعتبر الاحتفاظ بسجلات دقيقة من المتطلبات القانونية الأساسية. ويجب أن تشمل السجلات جميع المعلومات المتعلقة بالدخل والخصومات والاعتمادات الضريبية، إذ تساعد هذه السجلات على تقديم إقرار دقيق وتشكل دليلاً عند مراجعة الإدارة الضريبية، مثل تقديم إيصالات للمساهمات الخيرية لدعم الخصومات المعلنة.

¹ متولي عيطة، أثر تطبيقات التحول الرقمي على كفاءة المراجع الضريبي والامتثال الطوعي دليل تطبيقي بمصلحة الضرائب المصرية،

المجلد 14، العدد 3، يونيو 2022، ص 16.

5. الإبلاغ عن الحسابات الأجنبية: يجب على المكلفين الإبلاغ عن أي حسابات مصرفية أو أصول مالية أجنبية. ويترتب على عدم الإبلاغ عن هذه الحسابات فرض عقوبات مالية كبيرة، مما يعكس أهمية الالتزام بكافة المتطلبات القانونية لضمان الامتثال¹.

المطلب الثالث : أثر الرقمنة الجبائية على الامتثال الضريبي

لقد أحدثت الرقمنة الجبائية تحولاً عميقاً في أداء الإدارة الضريبية وطريقة تعامل المكلفين مع التزاماتهم الضريبية، إذ تتجاوز مجرد تقديم الخدمات الإلكترونية لتشمل تحسين جودة التعاملات وتسهيل الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية. ومع دخول نظم المعلومات والتقنيات الرقمية في عملية الجبائية، أصبحت هناك آثار واضحة على مستوى الامتثال الضريبي، سواء من حيث السلوكيات الفردية للمكلفين أو من حيث قدرة الإدارة على المتابعة والتحقق. ومن هذا المنطلق، يتناول هذا المطلب تحليل أثر الرقمنة الجبائية على الامتثال الضريبي.

الفرع الأول: أثر الميزات التي يحتويها كل من " مساهميك" و " جبائيك" على الامتثال الضريبي

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، باتت الرقمنة جزءاً أساسياً من النظم الضريبية الحديثة، حيث تلعب منصات الإدارة الإلكترونية مثل "مساهميك" و"جبائيك" دوراً محورياً في تعزيز الامتثال الضريبي وتحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين. هذه الأنظمة لا تقتصر على مجرد إيداع التصريحات ودفع الضرائب، بل توفر مجموعة من الأدوات والخدمات التي تهدف إلى تبسيط الإجراءات، تقليل الأخطاء، زيادة الشفافية، وتوجيه المكلفين نحو الامتثال الطوعي. ومن خلال استغلال ميزات هذه المنصات، يمكن تقليل حالات التأخير، التهرب الضريبي، والأخطاء في التصاريح، مما يساهم في تعزيز كفاءة الأداء الضريبي وتحقيق العدالة الضريبية².

¹ Tax Compliance: Enhancing Tax Compliance to Strengthen the Taxbase Available on :

<https://fastercapital.com/content/Tax-Compliance--Enhancing-Tax-Compliance-to-Strengthen-the-Taxbase.html>

² شعوادي سفيان، جرد نور الدين، أثر رقمنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي و الحصيلة الجبائية، مجلة دراسات

جبائية، جامعة لونيبي علي بليدة، المجلد 10، العدد 25، 2024، ص 15.

في هذا الإطار، سيتم استعراض الأبعاد المختلفة لهذه الخدمات الرقمية وأثرها المباشر على سلوك المكلفين تجاه الالتزام بالضرائب، من خلال تحليل العناصر الرئيسة التي توفرها المنصات الإلكترونية وبيان أهميتها في رفع مستوى الامتثال الضريبي.¹

أولاً: التصريح الإلكتروني وأثره على الامتثال

تعتبر عملية التصريح الضريبي أحد أهم أركان الامتثال الضريبي، حيث تمثل الوسيلة الأساسية التي من خلالها يقوم المكلف بالإفصاح عن دخله ونشاطه المالي. وتساهم منصتا "مساهمتيك" و"جبايتيك" في تسهيل هذه العملية بعدة طرق:

1. **تذكير المكلفين بالمواعيد:** توفر المنصتان نظام تنبيهات يذكر المكلفين بمواعيد تقديم الإقرارات الضريبية والرسوم، مما يقلل من احتمالية التأخير أو النسيان. هذه الخاصية تساهم بشكل كبير في الحد من المخاطر المرتبطة بالعقوبات المالية والغرامات الناتجة عن التأخر.
2. **ضمان دقة البيانات:** من خلال التصريح الإلكتروني، يتم تقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية التقليدية التي غالباً ما تتعرض للأخطاء البشرية، مثل ملء استمارات خاطئة أو حساب غير دقيق للضرائب. كما أن الأنظمة الرقمية محدثة باستمرار لتضمن أحدث معدلات الضريبة والتعليمات الصادرة عن الإدارة الضريبية، مما يضمن الامتثال للمعايير القانونية الحالية.
3. **تسهيل عمليات المراجعة الداخلية:** تمكن هذه الخاصية الإدارة من متابعة البيانات المقدمة بشكل فوري، مما يقلل الحاجة للتدقيق اليدوي المكثف ويزيد من كفاءة العمليات الضريبية.

ثانياً: خاصية عرض عدد التصريحات المسجلة

بعد إتمام عملية التصريح، تتيح المنصات إمكانية معرفة عدد التصريحات المسجلة وعدد تلك التي لم يتم دفع مستحقاتها بعد. هذه الميزة تخلق رابطاً مباشراً بين التصريح والدفع، حيث يمكن للمكلف متابعة جميع التزاماته المالية.

فعندما يعلم المكلف عدد التصريحات المسجلة وعدد المستحقات غير المدفوعة، يصبح لديه صورة واضحة عن التزامات الضريبة التي لم يلتزم بها بعد، ما يدفعه إلى تنظيم دفعها ضمن المواعيد القانونية.

¹شعواي سفيان، جرد نور الدين، أثر رقمنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي والحصيلة الجبائية، مجلة دراسات جبائية، المجلد 10 ، العدد: 25، 2024، ص15.

وبهذه الطريقة، تتكامل ميزة التذكير بالمواعيد مع متابعة الالتزامات المالية، لتقليل التأخير وتعزيز الانضباط المالي لدى المكلفين.

ثالثاً: عدد التصريحات التي تنتظر الدفع

تتيح المنصتان للمكلف إمكانية متابعة التصريحات الضريبية التي لم يتم تسديد مستحقاتها بعد، وهو ما يشكل وسيلة فعالة لتذكيره بضرورة أداء واجباته الضريبية ضمن الآجال القانونية. فمن خلال عرض الإقرارات غير المدفوعة بشكل واضح ومنظم، يصبح المكلف قادراً على اتخاذ الإجراءات اللازمة لتسوية وضعيته الجبائية قبل حلول المواعيد النهائية، الأمر الذي يساعده على تفادي الغرامات والعقوبات المرتبطة بالتأخر في الدفع.

كما تساهم هذه الخاصية في الحد من حالات التأخير غير المقصود، إذ توفر للمكلف رؤية دقيقة لمجموع التزاماته المالية، مما يعزز درجة الوعي الضريبي لديه ويشجعه على الالتزام الطوعي. إضافة إلى ذلك، فإن سهولة متابعة المستحقات تقلل من احتمالات الإهمال أو النسيان، وتحد من مظاهر التهرب الضريبي التي قد تنتج عن غياب المعلومات أو ضعف المتابعة، وهو ما ينعكس إيجاباً على مستوى الامتثال الضريبي.

رابعاً: عدد الأيام المتبقية قبل تاريخ الاستحقاق

توفر المنصتان خاصية عرض عدد الأيام المتبقية قبل تاريخ استحقاق الإقرار الضريبي أو تسديد المستحقات، حيث تؤدي هذه الميزة دوراً مهماً كأداة تذكير تساعد المكلف على تنظيم التزاماته الجبائية وتفاذي نسيان المواعيد المحددة. فمعرفة الفترة الزمنية المتبقية تمكن المكلف من التخطيط المسبق لعملية الدفع أو إعداد البيانات المالية الضرورية قبل حلول الأجل القانوني، بما يضمن أداء الالتزامات في ظروف أكثر تنظيماً ودقة.

كما تساهم هذه الخاصية في تقليل حالات التأخر الناتجة عن ضعف المتابعة أو سوء التخطيط، إذ تعزز لدى المكلف درجة الانضباط المالي وتدفعه إلى احترام الآجال المحددة من قبل الإدارة الضريبية. ومن شأن هذا التنظيم المسبق أن يرفع مستوى الالتزام، ويحد من المخالفات والغرامات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تحسين الامتثال الضريبي.

خامساً: الدفع الإلكتروني

تعد خاصية الدفع الإلكتروني للضرائب والرسوم من أبرز المزايا التي أسهمت في تعزيز مستوى الامتثال الضريبي، إذ ساعدت على إحداث تحول نوعي في أساليب تسديد المستحقات الجبائية. فاعتماد الوسائل الرقمية في الدفع يقلل من فرص التلاعب بالأرقام أو الوقوع في الأخطاء المحاسبية التي قد ترافق المعاملات التقليدية، كما يتيح للمكلفين أداء التزاماتهم المالية بطرق آمنة ومتنوعة، مثل التحويلات البنكية أو استخدام وسائل الدفع المعتمدة في الجزائر كالبطاقة البنكية وبطاقة الذهبية.

إضافة إلى ذلك، يوفر الدفع الإلكتروني مرونة كبيرة من خلال إتاحة إمكانية التسديد في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة إلى التنقل نحو المصالح الضريبية، الأمر الذي يختصر الوقت والجهد ويجعل عملية الدفع أكثر سهولة وانسيابية. ويساهم هذا التبسيط في إزالة العديد من العقبات الإجرائية التي كانت تعيق الالتزام الضريبي، كما يعزز الشفافية في المعاملات المالية ويقلل من الحاجة إلى الرقابة المباشرة، وهو ما يدفع المكلفين إلى الالتزام الطوعي بالقوانين والتعليمات الجبائية.

سادسا: متابعة الوضعيات الجبائية

تتيح المنصتان ميزة متابعة الوضعيات الضريبية بشكل فوري ودقيق، وتُعد هذه الخاصية من الأدوات الأساسية التي تسهم في تعزيز الشفافية والحد من أي مخالفات أو تلاعب. إذ تمكّن المكلفين من الاطلاع المستمر على وضعياتهم الجبائية، ومعرفة الإقرارات المتأخرة والمبالغ المستحقة، الأمر الذي يساعد على اكتشاف الأخطاء أو أوجه القصور في الالتزام الضريبي ومعالجتها في الوقت المناسب. كما تسهم هذه الميزة في تقوية الثقة بين المكلف والإدارة الضريبية من خلال زيادة وضوح الإجراءات وسهولة الوصول إلى المعلومات، وهو ما يقلل من فرص الفساد أو التلاعب، ويشجع المكلفين على الالتزام الطوعي بأداء واجباتهم الضريبية.

استنادا إلى ما سبق، يتضح أن أثر منصتي "مساهمتيك" و"جبائتيك" على الامتثال الضريبي يتجسد في منظومة رقمية متكاملة تبدأ بعملية التصريح، مروراً بمتابعة مختلف الالتزامات والتذكير بالمواعيد القانونية، وصولاً إلى إتاحة الدفع الإلكتروني وإمكانية تتبع الوضعيات الضريبية بدقة. وتعمل هذه المزايا بشكل مترابط على دعم الامتثال الطوعي، والحد من الأخطاء البشرية، وتعزيز الشفافية، فضلاً عن تبسيط العلاقة بين المكلف والإدارة الضريبية. وعليه، فإن تبني الرقمنة الجبائية لا يمثل مجرد تحديث تقني لأساليب العمل، بل يعد توجهاً استراتيجياً يهدف إلى ترسيخ الانضباط الضريبي وتحقيق مستوى أعلى من الكفاءة في تحصيل الإيرادات.

الفرع الثاني: أثر استحداث البطاقة المغناطيسية للتعريف الجبائية على الامتثال الضريبي

يشكل استحداث البطاقة المغناطيسية للتعريف الجبائية إحدى المبادرات الحديثة التي اعتمدتها الإدارة الجبائية في إطار مساعيها نحو تعزيز الرقمنة وتحديث آليات الرقابة الضريبية. وتعد هذه البطاقة أداة تنظيمية وتقنية تهدف إلى تحسين مستوى الشفافية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمكلفين، إضافة إلى دعم التنسيق بين مختلف الهيئات الاقتصادية والمالية. كما تسمح بتكوين قاعدة بيانات دقيقة تساعد الإدارة الجبائية على تتبع الأنشطة المالية للمكلفين وتقييم مدى التزامهم بالقوانين الضريبية.

وتبرز أهمية هذه التقنية في كونها لا تقتصر على الجانب الإداري فحسب، بل تمتد لتشمل البعد الوقائي من خلال الحد من فرص التهرب الضريبي، وتعزيز الثقة في النظام الجبائي، ودفع المكلفين إلى الالتزام الطوعي بواجباتهم. فكلما توفرت معلومات دقيقة ومحدثة حول الوضعية المالية والقانونية للمكلف، أصبح من الصعب إخفاء المعاملات أو التصرف خارج الإطار القانوني، وهو ما ينعكس إيجاباً على كفاءة التحصيل الضريبي واستقرار الموارد المالية للدولة.¹

أولاً: مراقبة حركة دخول وخروج رؤوس الأموال من وإلى الجزائر

تسمح البطاقة المغناطيسية للتعريف الجبائية بتتبع حركة رؤوس الأموال ورصد التحويلات المالية، الأمر الذي يعزز قدرة الإدارة على اكتشاف المعاملات غير القانونية أو المشبوهة. ويساهم هذا التتبع في الحد من عمليات تهريب الأموال والتقليل من ممارسات التهرب الضريبي، حيث تصبح الأنشطة المالية أكثر وضوحاً وقابلة للتحليل. كما تمكن هذه الآلية من تقدير المخاطر الجبائية المحتملة واتخاذ التدابير المناسبة للحد منها، وهو ما يدفع المكلفين إلى الالتزام بالقوانين نقادياً لأي مساءلة قانونية، ويزيد من وعيهم بأهمية الامتثال الضريبي.

ثانياً: تحديد أصول الملكية للأشخاص الطبيعيين والمعنويين

توفر هذه البطاقة قاعدة معلومات دقيقة حول ممتلكات المكلفين، سواء تعلق الأمر بالأصول العقارية أو المالية أو غيرها من مصادر الثروة. وعندما تترك الإدارة الجبائية حجم هذه الممتلكات، ويكون المكلف على علم بوجود هذه المعرفة، تقل فرص إخفاء الثروة أو التصريح الناقص بالدخل. ويساهم ذلك في تعزيز الشفافية وتقليص الفجوة الضريبية، كما يساعد في بناء نظام جبائي أكثر عدالة من خلال إخضاع المكلفين

¹ شعوادي سفيان، جرد نور الدين، نفس مرجع سابق، ص 16.

للضريبة وفق قدرتهم الحقيقية. وبالتالي، فإن تحديد الأصول يعد أداة فعالة للحد من المخاطر الجبائية وترسيخ الامتثال.

ثالثاً: تحديد تعريف موحدة ونهائية للمكلفين

يساعد اعتماد تعريف جبائية موحدة وواضحة على تقليل الغموض الذي قد يحيط بتحديد الالتزامات الضريبية، مما يعزز شعور المكلفين بالعدالة والمساواة أمام الضريبة. كما تسهم هذه التعريف في تحسين الحصيلة الضريبية عبر تقليص فرص التلاعب أو استغلال الثغرات القانونية. ومن جهة أخرى، فإن توحيد التعريف يدعم فعالية النظام الجبائي من خلال تسهيل عملية رصد الإيرادات والنفقات، الأمر الذي يجعل إخفاء المعاملات أكثر صعوبة، ويشجع المكلفين على الالتزام تقادياً للعقوبات.

رابعاً: أداة لتبادل المعلومات بين مختلف المتعاملين والأعوان الاقتصاديين

تتيح البطاقة المغناطيسية إمكانية تبادل المعلومات بين الإدارة الجبائية والهيئات الاقتصادية، مثل المؤسسات المالية وشركات التأمين وغيرها، وهو ما يعزز تكامل البيانات ويمنح صورة شاملة عن الوضعية المالية للمكلف. ويسهم هذا التنسيق في إجبار المكلف على التصريح بكافة ممتلكاته ومداخله، نظراً لصعوبة إخفائها في ظل الترابط المعلوماتي بين المؤسسات. كما يؤدي ذلك إلى تقليل الأعباء والمخاطر التي قد تنجم عن التصريح غير الصحيح، ويحفز المكلفين على تبني سلوك ضريبي أكثر التزاماً.

خامساً: متابعة التغيرات في الوضعية القانونية للمكلفين فور حدوثها

مكن هذه التقنية الإدارة الجبائية من متابعة التغيرات التي قد تطرأ على الوضعية القانونية أو المالية للمكلف، مثل تغيير النشاط أو مقر العمل أو طبيعة الدخل. ويساعد هذا التحديث المستمر للبيانات على الكشف المبكر عن حالات عدم الامتثال أو التصرفات غير القانونية، مما يدفع المكلفين إلى تجنب المخالفات والالتزام بالتشريعات السارية. كما يعزز ذلك من فعالية الرقابة الجبائية ويحد من النزاعات المحتملة.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة من أهم المرتكزات العلمية التي يعتمد عليها الباحث لفهم أبعاد الموضوع محل الدراسة، حيث تساعد في تحديد المفاهيم الأساسية والمتغيرات المؤثرة، كما تمكن من إبراز الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وفي هذا الإطار سيتم عرض مجموعة من الدراسات ذات الصلة بموضوع الرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي، وذلك من خلال تقسيمها إلى دراسات محلية وأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات المحلية

شهدت الجزائر خلال السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا بموضوع رقمنة الإدارة الجبائية باعتبارها إحدى الآليات الحديثة لتحسين الامتثال الضريبي وتعزيز الحصيلة الجبائية. وقد تناولت عدة دراسات محلية هذا الموضوع من زوايا مختلفة، سواء من خلال تحليل أثر البوابات الإلكترونية والتصريح والدفع الإلكتروني، أو من خلال الدراسات الميدانية التي ركزت على سلوك المكلفين بالضريبة ومستوى وعيهم الجبائي.

1- دراسة شعواي سفيان وجراد نورالدين 2024، بعنوان:

أثر رقمنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي والحصيلة الجبائية"، المنشورة في مجلة دراسات جبائية، المجلد 13، العدد 2، الصفحات 133-148، بتاريخ 31 ديسمبر 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر رقمنة الإدارة الجبائية على كل من الامتثال الضريبي والحصيلة الجبائية خلال الفترة الممتدة من أوت 2019 إلى أوت 2023، وذلك من خلال تحليل تطبيقات التصريح والدفع الإلكتروني عبر نظام "جبائتيك" والبوابة الإلكترونية "مساهمتيك". واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكالية الدراسة.

وقد توصلت النتائج إلى أن رقمنة الإدارة الجبائية كان لها أثر إيجابي واضح في رفع مستوى الامتثال الضريبي وزيادة الحصيلة الجبائية، مما يعكس الدور الفعال للتحويل الرقمي في تحسين كفاءة الإدارة الضريبية وتعزيز علاقة الثقة مع المكلفين بالضريبة.

2- دراسة دحمون فاطمة وكرمي مليكة (2024) بعنوان:

“The Impact Of The Digital Transformation Of The Tax Administration In Algeria
On The Taxpayer’s Tax Compliance (jibaya’tic Portal Model)”

المنشورة في مجلة دراسات جبائية، المجلد 13، العدد 1، الصفحات 07-21، بتاريخ 15 جويلية 2024، إلى تحليل أثر التحول الرقمي للإدارة الضريبية في الجزائر على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، من خلال دراسة عينة من مستخدمي بوابة “جبايتيك”. اعتمدت الدراسة على تحليل الوثائق والاستبيان كأدوات للبحث، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين نظام التصريح الإلكتروني ومستوى الامتثال الضريبي.

كما كشفت عن بعض التحديات التي تحد من فعالية البوابة، مثل الانقطاعات المتكررة للخدمة ونقص بعض الخصائص كالدفع الإلكتروني، وأوصت بضرورة إشراك المختصين والاستفادة من آرائهم لتحسين الأداء.

3- دراسة بوعكاز يوسف، مايو عبد الله، وكسكس مسعود (2024) بعنوان:

"التحول الرقمي للضرائب كاتجاه يساهم في تحسين جودة الإقرارات الضريبية في الجزائر: بوابتي جبايتيك ومساهمتك كنموذج"، المنشورة في المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 20، جوان 2024، المجلد 11، العدد 01.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور رقمنة الإدارة الضريبية في تحسين جودة الإقرارات الضريبية، من خلال تحليل الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصتي “جبايتيك” و “مساهمتك”، ومدى مساهمتها في تسهيل إجراءات التصريح الضريبي وتقليل الأخطاء.

وأظهرت النتائج أن الرقمنة ساهمت في الحد من البيروقراطية وتقليل الأعباء المرتبطة بالتنقل إلى المصالح الجبائية، إضافة إلى دورها في تقليص التهرب الضريبي وتعزيز الثقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة، مما يجعلها عاملاً أساسياً في تحسين جودة الإقرارات الضريبية ورفع الامتثال.

4- دراسة سليمان سعيدة وقارة ملاك (2023) بعنوان:

"مساهمة رقمنة الإدارة الضريبية في زيادة الوعي والامتثال الجبائي للمكلفين بالضريبة: دراسة ميدانية لعينة من المكلفين بالضريبة بمدينة قسنطينة"، المنشورة في مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد

16، ديسمبر 2023، الصفحات 362-379، إلى التعرف على أثر رقمنة الإدارة الضريبية في رفع مستوى الوعي الجبائي وتحسين الامتثال.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لإعداد الإطار النظري، والمنهج الوصفي التحليلي في الجانب الميداني، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين الرقمنة والوعي الجبائي، وعلاقة طردية ضعيفة نسبياً بين الرقمنة والامتثال الجبائي، مما يشير إلى أن الرقمنة تسهم في تحسين السلوك الضريبي ولكن بدرجات متفاوتة تبعاً لعوامل أخرى.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

حظي موضوع رقمنة الإدارة الضريبية والامتثال الضريبي باهتمام واسع في الأدبيات الأجنبية، حيث ركزت العديد من الدراسات على دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين كفاءة الأنظمة الضريبية، وتقليل التهرب الضريبي، وتعزيز الشفافية، إضافة إلى دراسة التحديات المرتبطة بالتحول الرقمي في المجال الجبائي عبر مختلف الدول.

1- أولاديلي روتيمي، ديجي-أوليللي بوسيدي، وأبالووا أولوسولا دانيال (2024) في دراستهم المعنونة:

“Digitalization of Tax Services and Tax Compliance among Corporate

Taxpayers in Nigeria” International Journal of Innovative

Research in Accounting and Sustainability، المجلد 9، العدد 3، أكتوبر 2024، أثر

رقمنة الخدمات الضريبية على امتثال الشركات في نيجيريا.

اعتمدت الدراسة على منهج المسح باستخدام استبيانات موجهة لعينة من موظفي مصلحة الضرائب الفيدرالية، وتوصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الرقمنة الضريبية مثل التصريح الإلكتروني وأمن المعلومات ومستوى الامتثال الضريبي.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني الحلول الرقمية بشكل أوسع لتعزيز الشفافية والكفاءة وتحقيق بيئة ضريبية أكثر عدالة واستدامة.

2- دراسة بيلون ماتييو، دابلا-نوريس إيررا، خالد سلمى، وليما فريدريكو (2022) بعنوان:

“Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-

Invoicing in Peru” Journal of Public Economics، المجلد 210، جوان

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الانتقال من الفوترة الورقية إلى الفوترة الإلكترونية على الامتثال الضريبي وأداء الشركات في بيرو، باستخدام منهج شبه تجريبي.

وأظهرت النتائج أن تطبيق الفوترة الإلكترونية أدى إلى زيادة المبيعات والمشتريات المصرح بها والالتزامات الضريبية بأكثر من 5% خلال السنة الأولى، خاصة لدى المؤسسات الصغيرة والقطاعات ذات معدلات عدم الامتثال المرتفعة، مما يؤكد أن الأدوات الرقمية تقلل تكاليف الامتثال وتعزز الردع الضريبي، مع ضرورة دعمها بإصلاحات إضافية لتعظيم الإيرادات.

3- بحث نوزي مانابو، بييري نيكولا، وهوندا جيرو (2025) في ورقة عمل بعنوان: **“Leveraging Digital Technologies in Boosting Tax Collection”** الصادرة عن صندوق النقد الدولي (IMF Working Papers) ، ماي 2025، دور الرقمنة في زيادة الإيرادات الضريبية وتحسين الامتثال عبر الدول.

اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات على مستوى الدول والشركات، وخلصت إلى أن ارتفاع مستوى الرقمنة في القطاع الخاص يرتبط بزيادة الإيرادات الضريبية ونسبتها إلى الناتج المحلي الإجمالي، خاصة عند توافر مستوى متقدم من رقمنة الإدارة الضريبية الحكومية (GovTech)

كما أظهرت النتائج أن الرقمنة تساهم بشكل كبير في تحسين امتثال المكلفين ذوي المخاطر العالية، خصوصاً المؤسسات الصغيرة وغير الرسمية، مما يؤكد أهمية التكامل بين رقمنة الشركات والإدارة الحكومية لتعزيز التحصيل الضريبي.

4- دراسة هداية محمد وديفيتري سيسكا يوليا (2024) دراسة بعنوان:

“Digitalization and the Changing Landscape of Tax Compliance

(Challenges and Opportunities)” المنشورة في مجلة Accounting Studies and Tax

Journal (COUNT)، المجلد 1، العدد 1، بتاريخ 29 جانفي 2024.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على الامتثال الضريبي من خلال مراجعة منهجية

للأدبيات العلمية المنشورة في قواعد بيانات أكاديمية متعددة.

وأظهرت النتائج أن الرقمنة تؤدي إلى تحسين الكفاءة الإدارية وزيادة الشفافية، لكنها في الوقت نفسه تطرح تحديات مرتبطة بالتعقيد التكنولوجي والتنظيمي. كما أكدت الدراسة أن استخدام التقنيات الحديثة في تحليل المخاطر الضريبية يعزز فعالية النظام الضريبي ويغير طبيعة تفاعل المكلفين مع الإدارة الضريبية.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

يُعد تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الأدبيات العلمية خطوة منهجية أساسية في أي بحث أكاديمي، إذ يسمح بتقييم الجهود البحثية السابقة حول موضوع الرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي، والكشف عن الثغرات البحثية التي ما تزال بحاجة إلى معالجة. كما يساهم في إبراز القيمة العلمية للدراسة الحالية من خلال توضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسات السابقة، سواء من حيث الموضوع أو المنهج أو المجال التطبيقي. وفي هذا الإطار، تمثل مراجعة الأدبيات العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي أساسًا يمكن من خلاله تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن السياق البحثي وإبراز أوجه تميزها على النحو الآتي:

أولاً: من حيث الموضوع

ركزت الدراسات المحلية مثل دراسة شعواي وجرد (2024) المنشورة في مجلة دراسات جبائية، ودراسة بوعكاز وآخرين (2024) في المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، على أثر الرقمنة في رفع الحصيلة الجبائية وتحسين جودة الإقرارات الضريبية. كما ركزت الدراسات الأجنبية، مثل دراسة Bellon وآخرين (2022) المنشورة في Journal of Public Economics، على الفوترة الإلكترونية وأثرها في الامتثال. غير أن أغلب هذه الدراسات تناولت الرقمنة من زاوية عامة (التصريح الإلكتروني، الفوترة الإلكترونية، الشفافية، جودة الخدمات)، دون التعمق في دراسة الرقمنة الجبائية كمنظومة متكاملة داخل إدارة ضريبية محلية محددة تشمل أنظمة المعلومات الداخلية مثل SAP ومنصة "جبائتيك" في آن واحد. وعليه، تتميز الدراسة الحالية بتركيزها المباشر على العلاقة السببية بين الرقمنة الجبائية والامتثال الضريبي للمكلفين داخل مديرية الضرائب لولاية المنيع، مع تحليل آليات الرقمنة داخليًا وخارجيًا.

ثانياً: من حيث المجال الجغرافي

تناولت الدراسات الأجنبية تجارب دول متعددة مثل بيرو (Bellon et al., 2022) ونيجيريا (Oladele et al., 2024) المنشورة في International Journal of Innovative Research in Accounting and Sustainability، كما تناولت بعض الدراسات الجزائرية الموضوع على مستوى وطني أو مدن كبرى.

غير أن الدراسات التطبيقية التي ركزت على مديرية ضرائب محلية محددة في الجزائر تظل محدودة. ومن هنا تستمد الدراسة الحالية أهميتها من تطبيقها على مديرية الضرائب لولاية المنية، ما يوفر تحليلاً ميدانياً دقيقاً لواقع الرقمنة الجبائية في إدارة محلية ناشئة نسبياً، ويسد فجوة واضحة في الأدبيات الجزائرية.

ثالثاً: من حيث طبيعة البيانات

اعتمدت الدراسات السابقة عادة على:

1. استبيانات ومقابلات مع المكلفين بالضريبة أو الموظفين لقياس مستوى الامتثال أو درجة تبني الخدمات الرقمية.

2. بيانات وصفية أو تحليلية حول البوابات الإلكترونية والخدمات الرقمية.

بينما تتميز الدراسة الحالية باعتمادها على:

1. بيانات ميدانية مباشرة من الإدارة الضريبية حول الأنظمة الرقمية المعتمدة والإجراءات الجبائية.

2. ومقابلات مع موظفي الإدارة والمكلفين بالضريبة.

3. تحليل واقع استخدام الأنظمة المعلوماتية الجبائية مثل نظام SAP والبوابة الإلكترونية "جبائتك"، مما يسمح بتشخيص شامل ودقيق لمستوى الرقمنة وتأثيرها الفعلي على الامتثال.

رابعاً: من حيث المنهجية

تنوعت مناهج الدراسات السابقة بين المنهج الوصفي التحليلي والمراجعة المنهجية للأدبيات، كما في دراسة (Hidayat & Defitri, 2024) المنشورة في Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)، أو المنهج شبه التجريبي كما في دراسة Bellon وآخرين (2022).

بينما تعتمد الدراسة الحالية على منهج وصفي تحليلي تطبيقي يجمع بين التحليل الكمي والنوعي، ويركز على قياس أثر الرقمنة الجبائية على الامتثال الضريبي في بيئة إدارية حقيقية، مع دراسة آليات العمل الداخلية (SAP) والخارجية (جبائتك).

خامساً: من حيث المجال الزمني

غالبا ما ركزت الدراسات السابقة على تقييم آثار التحول الرقمي خلال مراحل انتقالية أو فترات زمنية سابقة، دون التعمق في تحليل التطورات الحديثة للأنظمة الجبائية الرقمية.

بينما تتدرج الدراسة الحالية ضمن مجال زمني حديث يتسم بتسارع التحول الرقمي في الإدارة الجبائية الجزائرية، مما يمنحها قدرة أكبر على رصد الاتجاهات الراهنة واستشراف آفاق تطوير الامتثال الضريبي في ظل البيئة الرقمية.

سادسا: من حيث الإضافة العلمية

تقدم الدراسة الحالية عدة إضافات نوعية، أبرزها:

1. تحليل أثر الرقمنة الجبائية على الامتثال الضريبي في إدارة ضريبية محلية بشكل تطبيقي مباشر.
2. التركيز على أدوات رقمية محددة داخل الإدارة الجبائية (الأنظمة المعلوماتية والبوابات الإلكترونية).
3. الجمع بين البيانات الميدانية والاستبيانات والمقابلات لتقديم رؤية متكاملة حول فعالية الرقمنة.
4. تقديم توصيات عملية لتحسين الامتثال الضريبي وتعزيز كفاءة الأنظمة الرقمية الجبائية.

الجدول رقم (1-1): موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

معايير المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
الموضوع	أثر الرقمنة الجبائية على الامتثال الضريبي مع التركيز على الأنظمة الرقمية داخل الإدارة	أثر الرقمنة الجبائية على الامتثال أو الحصيلة بشكل عام
المجال الجغرافي	مديرية الضرائب لولاية المنية	دول مختلفة أو دراسات جزائرية عامة
طبيعة البيانات	بيانات ميدانية من إدارة الضرائب + استبيانات ومقابلات	استبيانات ومقابلات أو تحليل وصفي للخدمات الرقمية
المنهجية	دراسة تطبيقية تحليلية تجمع بين الكمي والنوعي	وصفي تحليلي، شبه تجريبي
المجال الزمني	دراسة حديثة تواكب تطور الرقمنة الجبائية	تقييمات سابقة أو انتقالية للتحول الرقمي
الإضافة العلمية	تحليل ميداني معمق وتوصيات عملية لتحسين الامتثال الضريبي	إبراز أهمية الرقمنة في تحسين الأداء الجبائي

المصدر: من إعداد الطالبة

تبرز مراجعة الدراسات السابقة الاهتمام المتزايد بأثر الرقمنة الجبائية على الامتثال الضريبي، سواء من خلال تحسين الخدمات الإلكترونية أو تعزيز الشفافية والكفاءة الإدارية. ورغم أهمية هذه الدراسات، إلا أن معظمها ركز على التحليل العام أو اعتمد بيانات استبائية دون التعمق في واقع الأنظمة الرقمية داخل الإدارات الضريبية المحلية.

وبناء على ذلك، تأتي الدراسة الحالية لتسد فجوة مهمة في الأدبيات، إذ تركز على إدارة ضريبية محلية وتبحث بشكل تطبيقي أثر الرقمنة الجبائية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، مع تحليل الأنظمة المعلوماتية المعتمدة والإجراءات الجبائية الرقمية. كما تتميز باستخدام منهج وصفي تحليلي تطبيقي يجمع بين البيانات الميدانية والاستبيانات والمقابلات، مما يوفر تقييماً شاملاً وموضوعياً لأثر التحول الرقمي.

وعليه، تعد هذه الدراسة إسهاماً ميدانياً وأكاديمياً مهماً في فهم آليات الرقمنة الجبائية ودورها في تحسين الامتثال الضريبي، كما توفر قاعدة معرفية يمكن أن تساعد صناع القرار على تطوير الأنظمة الرقمية وتعزيز فعالية الإدارة الجبائية في الجزائر.

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل، يمكن التأكيد على أن الرقمنة الجبائية تمثل تحولا جوهريا في طريقة إدارة الأنظمة الضريبية المعاصرة، حيث أظهر التحليل النظري للمفاهيم والأهداف المرتبطة بها أنها تسهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات الضريبية، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز الشفافية، وتقليل التكاليف الإدارية. كما تبين من خلال استعراض محددات الامتثال الضريبي والنظريات المفسرة لسلوك المكلفين، أن اعتماد الآليات الرقمية يؤدي إلى تسهيل عمليات التصريح والدفع، والحد من فرص التهرب، وتحسين التواصل بين الإدارة والمكلفين، مما ينعكس إيجاباً على رفع مستويات الامتثال الضريبي.

أما من خلال تحليل نتائج الدراسات السابقة المحلية والأجنبية، فقد تم التأكيد على وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الامتثال الضريبي وكفاءة الإدارة الجبائية، وذلك رغم التحديات المرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية أو جاهزية المستخدمين. كما تم توضيح موقع الدراسة الحالية وتميزها من حيث المجال التطبيقي والتركيز على إدارة ضريبية محلية معتمدة على بيانات ميدانية وتحليل أدوات رقمية محددة.

وبالتالي، يخلص هذا الفصل إلى أن الرقمنة الجبائية لم تعد خياراً ثانوياً، بل أصبحت ضرورة حتمية لتحقيق الامتثال الضريبي وتعزيز فعالية النظام الجبائي. وعليه، فإن ما تم طرحه نظرياً يشكل أرضية صلبة للانتقال إلى الفصل التطبيقي، حيث سيتم تحليل واقع الرقمنة الجبائية في مديرية الضرائب محل الدراسة، وتقييم دورها الفعلي في تحسين امتثال المكلفين بالضريبة، اختباراً لصحة العلاقات التي تم استعراضها نظرياً.

الفصل الثاني

الرقمنة الجبائية ودورها في
تحسين الإمتثال الضريبي

للمكلفين

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل السابق إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة الجبائية والإمتثال الضريبي، سنقوم في هذا الفصل بتحليل دور الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي للمديرية الضرائب لولاية المنية. وسنعمد في ذلك على منهج كمي تحليلي، حيث سنقوم باستغلال البيانات الميدانية المجمعة، ومعالجتها باستخدام برنامج Excel، وذلك ضمن المبحثين التاليين:

المبحث الأول: تقديم عام لمديرية الضرائب بولاية المنية

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: تقديم عام لمديرية الضرائب لولاية المنية

تعتبر مديرية الضرائب بولاية منية إحدى الهياكل الأساسية للإدارة الجبائية المحلية، حيث تضطلع بمهام جباية الأموال العمومية وتحصيل الضرائب والرسوم المختلفة، إلى جانب تقديم خدمات للمكلفين بالضريبة ومرافقتهم من أجل تحقيق الامتثال الطوعي. ونظر لأهمية هذه المديرية في تعزيز الإيرادات العمومية للدولة، كان لابد من تقديم مدخل عام لهذه المديرية ونطاق اختصاصها الإقليمي، واستعراض أهم مهامها التنظيمية، وهيكل الإداري وذلك تمهيداً لفهم دور الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي داخل هذه المديرية.

المطلب الأول: التعريف بمديرية الضرائب لولاية المنية

نتطرق في هذا المطلب إلى نشأة المديرية و هيكل التنظيمي لها كما يلي:

الفرع الأول: نشأة المديرية وتأسيسها

أنشأت المديرية الولائية للضرائب لولاية المنية بموجب النصوص التشريعية التنظيمية وهي مرفق إداري ذو طابع عمومي. فمنذ صدور المرسوم التنفيذي رقم 327-06 المؤرخ في 18-09-2006 والمنظم للمصالح الخارجية، عرفت هيكلية الإدارة الجبائية تغيراً ملحوظاً من خلال إنشاء مجموعة مرافق أصبحت تحل محل التنظيم الهيكلي القديم وفي انتظار تعميم وجودها في كل الولايات. تجمع هذه الهياكل الجديدة صلاحيات الوعاء والرقابة وكذلك التحصيل والمنازعات في نفس المكان بعدما كانت سابقاً موزعة على مصالح متباعدة من حيث المسافة. الأمر الذي كان يشق كثيراً على المكلفين، إضافة إلى الاحتفاظ بالمديريات الجهوية والمديريات الولائية من أجل الإشراف على الهياكل الجديدة والتنسيق بينها.

كما أحدثت الإدارة الجبائية مديرية المؤسسات الكبرى وهي إدارة جديدة ذات اختصاص وطني يخضع لها المكلفون بالضريبة المحققون لرقم أعمال، يفوق الحد الأدنى الذي حدده المشرع قانوناً.

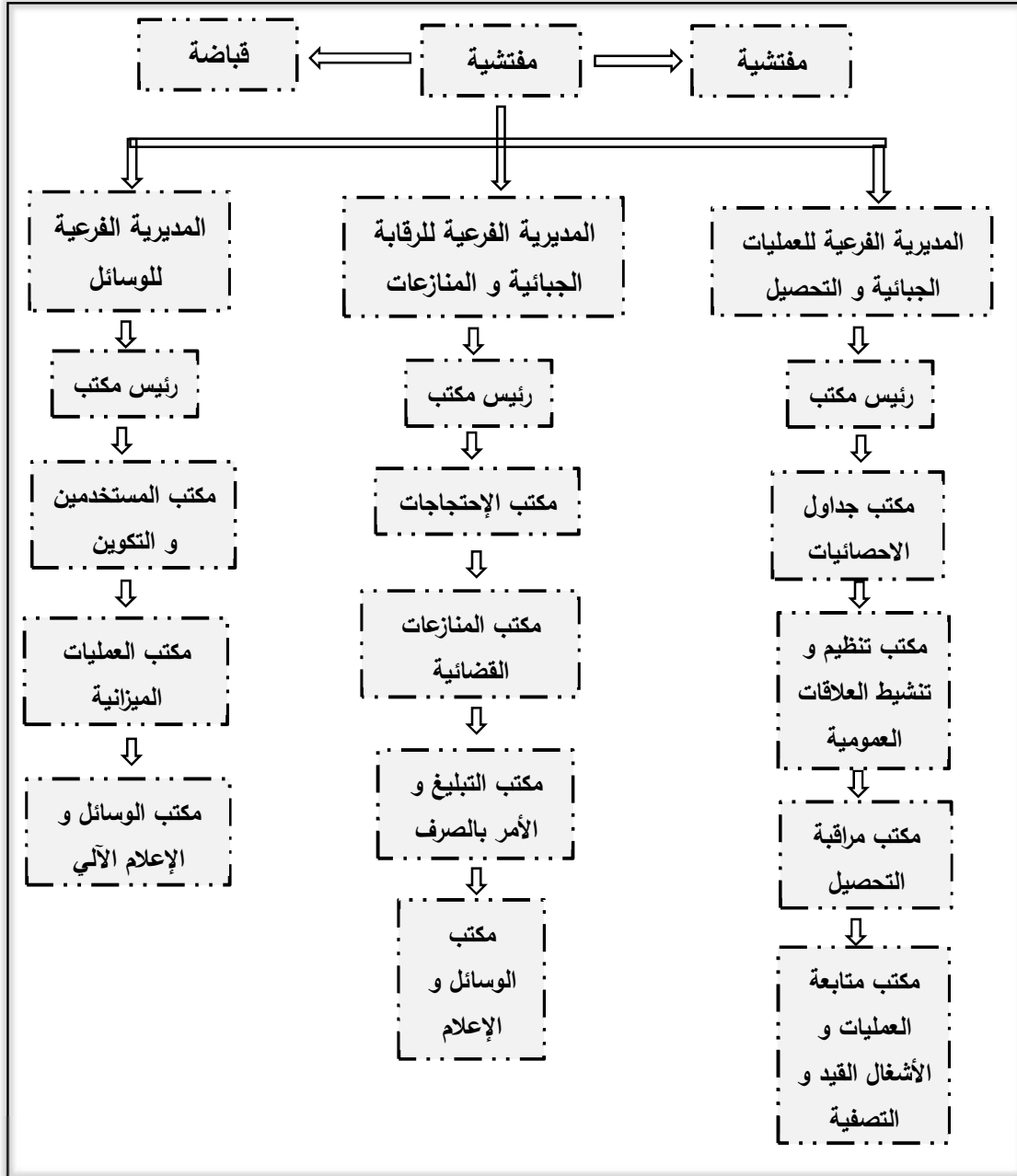
كما ظهرت مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب وهي مراكز ضريبية ذات اختصاص محلي ينتمي إليها المكلفون بالضريبة الذين لا ينتمون إلى مديرية المؤسسات الكبرى.

مهمتها : تتمثل مهمة هذه المديرية في متابعة سير قطاع الضرائب على مستوى ولاية المنية و تخصص المديرية يوم الثلاثاء من كل أسبوع كيوم استقبال المكلفين، حيث يتكفل باستقبالهم عون مؤطر يقوم بتوجيههم.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب

تتشكل مديرية الضرائب لولاية المنيع وفق الهيكل التنظيمي التالي :

الشكل رقم (2-1) : الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية المنيع



المصدر: الجريدة الرسمية العدد 10 المؤرخة في 24 رجب عام 1444هـ ل05 فبراير سنة 2023م، المعدل و المتمم، الجريدة

الرسمية/العدد 20 المؤرخة في 02 ربيع الثاني عام 1430هـ ل29 مارس 2009م.

يبلغ عدد مستخدمي مديرية الضرائب لولاية المنيع 85 موظف، تشكل نسبة الإطارات

فيها 12,58%، وتتراوح قدرة إستقبال المديرية من 20 إلى 50 شخص.

تتعامل المديرية مع تحديات مرتبطة ببعد المسافات والحاجة إلى تكييف الخدمات الجبائية لضمان وصولها إلى المكلفين في التجمعات السكانية والمناطق المعزولة.

وبصفتها مديرية لولاية جديدة تركز على مواكبة الديناميكية الاقتصادية والتحول الاداري الجديدة التي تمر بها الولاية. حيث تتميز هذه الأخيرة بالخصائص التالية:

○ **النشاط الفلاحي والرعوي** : قد يكون جزء كبير من الوعاء الضريبي مرتبطا بالأنشطة الفلاحية والسياحة الصحراوية، مما يتطلب تخصصا في تطبيق الاجراءات الجبائية الخاصة بهذه القطاعات (كالإعفاءات والتسهيلات الممنوحة للقطاع الفلاحي)؛

○ **المنشآت النفطية والغازية (غير مباشرة)**: تتأثر حركتها الاقتصادية بالشركات والمقاولين المتعاقدين مع المنشآت الطاقوية في المنطقة المجاورة؛

○ **إدارة المكلفين الصغار والمتوسطين (PME/PMI)** : غالبا ما يغلب على النسيج الاقتصادي لهذه الولاية عدد كبير من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتجار والحرفيين، مما يجعل المديرية تركز بشكل كبير على تبسيط الاجراءات وتقديم الدعم لهذه الفئة لضمان امثالهم الضريبي.

وعليه يمكن القول أن مديرية الضرائب هي جهاز جبائي مركزي يعمل بآليات عامة، لكنه يضطلع بمسؤولية التكيف المحلي لهذه الآليات لتخدم خصوصية الولاية الجديدة من ناحية طبيعتها الادارية والاقتصادية.

الفرع الثالث: النشاطات والاختصاصات الأساسية للمديرية

تتمثل النشاطات الأساسية للمديرية في تسيير الملفات الجبائية، وذلك بتسجيل ومتابعة ملفات المكلفين بالضريبة المختلفة (ضريبة الدخل الاجمالي، الضريبة على أرباح الشركات)، وتنقسم نشاطاتها إلى قسمين أساسيين يتمثلان في الوعاء وتقديره وكذا التحصيل، وسنطرق على ذلك بالتفصيل:

1. بالنسبة للوعاء : تقوم المديرية الولائية للضرائب بالمنيعية بما يلي¹:

¹ المخطط الداخلي لمديرية الضرائب لولاية المنيعية

- الاشراف على الجداول الفردية والجماعية والإضافية والتلخيصية المعدة من طرف المفتشيات وهيكل التحقيقات المحاسبية، وكذا المصادقة عليها بعد تصفيتها من الضرائب والرسوم عن طريق مركز الإعلام الآلي وكذا إحترام آجال إصدارها من قبل المفتشيات؛
- استلام المعلومات الاحصائية الدورية المتعلقة بالوعاء والتحصيل المقدم من طرف الهيكل الأخرى للمديرية؛
- جمع الحالات الاحصائية الدورية وارسالها الى المديرية الجهوية قصد تثبيتها؛
- إعداد المعلومات الجبائية الضرورية وابلاغ الجماعات المحلية والهيئات المعنية بها لتحضير ميزانيتها؛
- توزيع التعليمات والمناشير والمذكرات الواردة من الادارة المركزية والجهوية المتعلقة بتطبيق التشريع والتنظيم الجبائي؛
- تحديد أسس الضريبة للمكلفين والخاضعين للضريبة التابعين للنظام الجزافي؛
- استقبال المواطنين واعلامهم وتوجيههم واعطاء المكلفين بالضريبة المعلومات الخاصة بالتشريع والتنظيم الجبائي؛
- تلقي الطلبات من المكلفين بالضريبة الرامية إلى الاعفاء من الضريبة أو تخفيضها وكذا الطلبات الخاصة بالاحتجاجات والاعفاءات من الزيادات والتخفيضات والعقوبات وكذا تعويضات التأخير؛
- تلقي ودراسة الطعون المشكلة ضد قرارات المدير الولائي في مجال المنازعات وعرضها على لجنة المنازعات المختصة؛
- الدفاع أمام الهيئات القضائية المختصة عن الاحتجاجات الخاصة بالضريبة أو الاجراءات التي تلزم الادارة الجبائية، وكذا تأسيس الطعون الخاصة بالاستئناف أمام الهيئات القضائية التي ليست في صالح الادارة الجبائية؛
- تبليغ المكلفين بالضريبة والمصالح المعنية بالقرارات الصادرة عن المدير الولائي في مجال المنازعات وكذا القرارات الصادرة في مجال الطعون الولائية والقرارات الصادرة عن المحاكم، وإعداد جداول الاحصائيات الدورية المتعلقة بمعالجة قضايا المنازعات وتبليغها إلى المكاتب المعنية؛
- إعداد بطاقة خاصة بالجماعات المحلية والادارية والأجهزة والمؤسسات والأشخاص الذين من المحتمل أن تتوفر لديهم المعلومات التي يمكن أن تهم تأسيس وعاء الضريبة أو تحصيلها؛

- إحداث وتسيير بطاقة خاصة بالمؤسسات والأشخاص الطبيعيين الذين يحتمل أن يكونوا محل مراجعة أو مراقبة معمقة لوضعيتهم الجبائية على أساس المعايير التي تقررها الادارة المركزية؛
- برمجة عمليات مراقبة الأسعار والمصرح بها عند ابرام عقود البيع المتعلقة بالعقارات والحقوق العقارية والمحلات التجارية والأسهم وحصص الشركات، وكذا التقويمات التي تخص كل العقود الخاضعة لإجراءات التسجيل.

2. التحصيل الجبائي : وفيما يتعلق بالتحصيل تقوم المديرية الولائية للضرائب بما يلي:

1.2. تحصيل الإيرادات : دورها الأساسي هو تأمين الموارد المالية اللازمة لتمويل الميزانية العامة للدولة والجماعات المحلية عبر تحصيل مختلف الضرائب والرسوم، وذلك بتحصيل المبالغ المستحقة من المكلفين بالضريبة في مواعيدها وأجلها.

2.2. تطبيق التشريع : تتولى تنفيذ وتطبيق النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بالجبائيات المختلفة.

3.2. توزيع الحصيلة: توزيع حصيلة بعض الضرائب المحلية بين الدولة والجماعات المحلية (البلديات والولايات) لتمويل نفقاتهم ومشاريعهم التنموية.

4.2. الوظيفة الرقابية: المراقبة ومكافحة الغش الضريبي، من خلال العمليات التالية:

- مراقبة عملية التكفل بمستخلصات الأحكام القضائية والقرارات فيما يتعلق بالغرامات والعقوبات المالية؛

- المراقبة السنوية لتصفية الغرامات والعقوبات المالية والنطق بالإلغاء أو القبول خارج مدة التقادم طبقا للتشريع والتنظيم المعمول به؛

- مراقبة وضعية تحصيل الموارد الجبائية وشبه الجبائية للغرامات والعقوبات المالية والمحاصيل.

5.2. المراجعة والتفتيش : مراقبة التصريحات الجبائية للمكلفين للتأكد من مدى التزامهم بتطبيق التشريع

الجبائي، متابعة الوضعية الجبائية للمكلفين بالضريبة وفحص وضعية المتأخرين في دفع مستحقاتهم الجبائية وكذا اتخاذ الاجراءات القصورية ضدهم والسهر على التصفية السريعة للضرائب غير المحصلة.

6.2. مكافحة الغش : وذلك باتخاذ الاجراءات القانونية اللازمة ضد حالات التهرب والغش الضريبي، وتسيير الاعتمادات وموظفي مصالح المديرية الولائية للضرائب وكذا مصالحها الخارجية.

المطلب الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على إشكالياتها في الجانب التطبيقي، تم الاعتماد على منهجية كمية وتحليلية تجمع بين المعالجة الإحصائية للبيانات الرقمية والتحليل النوعي لمحتوى المقابلات، وذلك وفق الخطوات والأدوات التالية:

الفرع الأول: مصادر جمع المعلومات

تم الاعتماد على نوعين من المصادر للحصول على المعلومات اللازمة والمتعلقة بالدراسة الميدانية وهي:

1 - مصادر أولية:

تتمثل أساسا في المقابلة، حيث كانت الوسيلة الأولى لتجميع المعلومات الضرورية حول موضوع الدراسة، وتتمثل هذه المعلومات في كل ما يتعلق بالامتثال الضريبي والرقمنة، وذلك من خلال طرح أسئلة شفوية على المفتشين والموظفين العاملين في مديرية الضرائب لولاية المنية، بالإضافة إلى خبرة الطالبة المهنية في المديرية محل الدراسة.

2 - مصادر ثانوية:

وتشمل الوثائق المحصل عليها من المديرية ومفتشية الضرائب والمتعلقة ببيانات عينة من المكلفين بالضريبة التابعين للنظام الحقيقي والأشخاص الطبيعيين، بالإضافة إلى الجرائد الرسمية.

3 - متغيرات الدراسة المستخدمة :

لغرض قياس دور الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين، تم الاعتماد على مجموعة من المؤشرات التي تعكس سلوك المكلفين في أداء واجباتهم الجبائية. وقد تم تقسيم هذه المؤشرات إلى فئتين رئيسيتين، هما:

1.3. المؤشرات الأساسية للامتثال الضريبي:

تم قياس الامتثال الضريبي للمكلفين من خلال المؤشرات الأربعة التالية:

1.1.3. عدد المكلفين المحترمين لالتزامات التسجيل:

ويقصد به عدد المكلفين الذين قاموا بالتسجيل في السجل الضريبي (الحصول على الرقم الجبائي

الموحد) واحترموا واجباتهم المتعلقة بالتسجيل.

2.1.3. عدد المكلفين الذين قدّموا تصريحات كاملة وواضحة:

ويقصد به عدد المكلفين الذين يقدمون تصريحاتهم الضريبية خالية من النقص أو الأخطاء أو الغموض.

3.1.3. عدد المكلفين الذين احتُسبت ضرائبهم بشكل صحيح:

ويقصد به عدد المكلفين الذين تم حساب وعائهم الضريبي بدقة، دون أخطاء حسابية أو تقديرية.

4.1.3. عدد المكلفين الذين دفعوا الضرائب في الآجال المحددة:

ويقصد به عدد المكلفين الذين قاموا بسداد مستحققاتهم الضريبية ضمن الفترات الزمنية المقررة قانونًا.

2.3. المؤشرات الثانوية للامتثال الضريبي:

إلى جانب المؤشرات الأساسية، تم استخدام مؤشرين ثانويين لدعم وتحليل نتائج الامتثال، وهما:

1.2.3. عدد العمليات الرقابية المنجزة سنويًا:

ويشمل هذا المؤشر مجموع عمليات المراقبة الجبائية التي تقوم بها الإدارة الضريبية (ميدانية ومكتبية) خلال سنة مالية.

2.2.3. نسبة الامتثال الضريبي الإجمالية :

وهي النسبة التي تعكس المستوى العام للالتزام الضريبي، حيث تم حساب نسبة الإمتثال الضريبي الإجمالية وفق العلاقة التالية:

$$100 \times \frac{\text{عدد المكلفين الملتزمين بكامل واجباتهم}}{\text{إجمالي عدد المكلفين النشطين}} = \text{نسبة الإمتثال الإجمالية}$$

الفرع الثاني: أدوات الدراسة

بعد تجميع البيانات من الميدان باستخدام مقابلات مع مفتشين جبائيين عاملين في مديرية الضرائب لولاية المنية، إلى جانب وثائق مكلفين بالضرائب تابعين للنظام الحقيقي وكذا أشخاص طبيعيين، قمنا بتحليل دور الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي اعتمادا على برنامج Microsoft Office Excel نسخة 2010

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

سنستعرض في هذا المبحث نتائج دراسة دور الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي من خلال تحليل يعتمد على مقارنة مؤشرات الامتثال الضريبي قبل وبعد الرقمنة، وذلك ضمن مطلبين.

المطلب الأول: نتائج الدراسة

تمثل الرقمنة الجبائية تحولا نوعيا في طرق تسيير الإدارة الضريبية، حيث أصبحت أداة محورية لتحسين الامتثال الضريبي وتعزيز علاقة الثقة بين الإدارة والمكلفين. وبناءً على البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال دليل المقابلة بمفتشية الضرائب بولاية المنية، تم رصد تطورات ملحوظة في مؤشرات الامتثال الضريبي بعد اعتماد منظومة الرقمنة مقارنة بمرحلة ما قبلها. والجدول التالي يمثل البيانات الإحصائية قبل الرقمنة وبعدها:

الجدول رقم (1-2): البيانات الإحصائية للمقارنة قبل الرقمنة وبعدها

المؤشر	قبل الرقمنة	بعد الرقمنة	نسبة التغير %
احترام الالتزامات	805	1005	24.84
التصريحات	435	785	80.45
الحساب الصحيح للضرائب	383	730	90.60
الدفع في الآجال	307	672	118.89

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على البيانات المقدمة من مفتشية الضرائب

يظهر الجدول رقم (1-2) نتائج التحليل المقارن لمؤشرات الامتثال الضريبي قبل وبعد الرقمنة، إذ نلاحظ بداية وجود تحسن في سلوك المكلفين في مختلف المؤشرات ؛ حيث ارتفع عدد المكلفين بالضريبة المحترمين لالتزامات التسجيل من 805 إلى 1005 بفارق قدره 200، أي بنسبة 24.84%؛

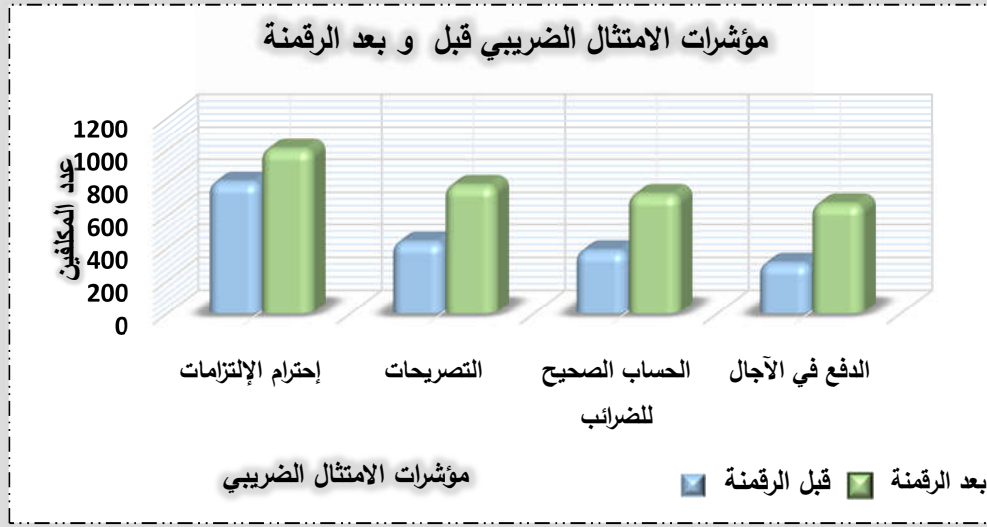
كما ارتفع عدد المكلفين الذين قدموا تصريحات كاملة وواضحة من 435 إلى 785 بفارق قدره 350، أي بنسبة زيادة 80.45%؛

نلاحظ كذلك ارتفاع في عدد المكلفين الذين احتسبت ضرائبهم بشكل صحيح من 383 إلى 730 بفارق قدره 347، أي بنسبة زيادة قدرها 90.60%؛

أما بالنسبة للمكلفين الذين دفعوا الضرائب في الآجال المحددة، فيتضح ارتفاع عددهم من 307 إلى 672 بفارق قدره 365، أي بنسبة زيادة قدرها 118.89%؛

ويمكن توضيح مستوى مؤشرات الامتثال الضريبي قبل وبعد تطبيق الرقمنة في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-2) : التمثيل البياني لتأثير الرقمنة على مؤشرات الامتثال الضريبي



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول رقم (2-1)

يظهر الشكل رقم (2-2) ارتفاع مؤشرات الامتثال الضريبي بعد الرقمنة مقارنة بما قبلها، حيث كانت بداية الرقمنة بمديرية الضرائب لولاية المنية في بداية شهر نوفمبر سنة 2025.

وفيما يتعلق بنسبة الإمتثال الضريبي الإجمالية، كانت النتائج ملخصة في الجدول التالي :

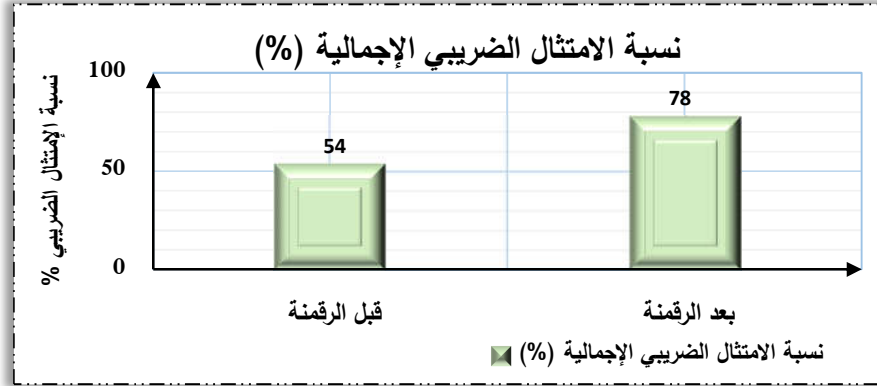
الجدول رقم (2-2) : نسبة الإمتثال الضريبي الإجمالية

المؤشر	بعد الرقمنة	قبل الرقمنة
نسبة الامتثال الضريبي الإجمالية (%)	78	54

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على دليل المقابلة

والشكل التالي يوضح نسبة الإمتثال الضريبي قبل وبعد الرقمنة:

الشكل رقم (2-3): نسبة الامتثال الضريبي قبل وبعد الرقمنة الجبائية



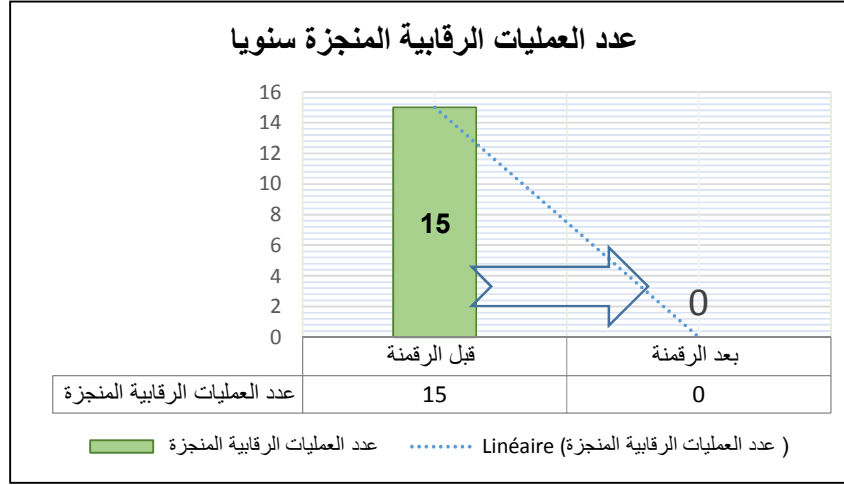
المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول رقم (2-2)

يتضح من خلال الشكل رقم (2-3) ارتفاع في نسبة الامتثال الضريبي الإجمالية بعد تطبيق الرقمنة الجبائية، حيث انتقلت من 54% إلى 78%، هذا التطور يعكس أثر إيجابي واضح للرقمنة في تعزيز التزام المكلفين بواجباتهم الضريبية، سواء من حيث الإقرار أو التسديد. كما يدعم هذا الارتفاع النتائج الإحصائية السابقة، مما يؤكد أن الرقمنة لم تسهم فقط في رفع مستوى الامتثال، بل جعلته أكثر اتساق بين مختلف فئات المكلفين.

ومع ذلك، فإن بقاء نسبة الامتثال عند 78% يشير إلى وجود فجوة قدرها 22% لم تتحقق بعد، وهو ما يعزى - وفقا للمقابلة - إلى تحديات تقنية وبشرية كضعف البنية التحتية، الأعطال، مقاومة التغيير، نقص الكفاءات الرقمية. وعليه، فإن الوصول إلى امتثال كامل (100%) يتطلب معالجة هذه المعوقات بالاستمرار في تطوير المنصات الرقمية وتعزيز التكوين والدعم الفني.

تعد العمليات الرقابية المنجزة سنويا مؤشر هيكلي يعكس فلسفة الرقابة الجبائية المتبعة وأسلوب تنفيذها على أرض الواقع. ففي ظل النظام الكلاسيكي، كانت الرقابة تعتمد بشكل كبير على التنقل الميداني والزيارات المباشرة للمكلفين، مما يستلزم تسجيل عدد معين من العمليات الرقابية. أما مع الرقمنة، فقد تغيرت طبيعة الرقابة جذريا بفضل إمكانيات التدقيق عن بعد وتحليل البيانات إلكترونيا، مما جعل العمليات الميدانية التقليدية تفقد ضرورتها التدريجية. وبناء على المعطيات المستخلصة من دليل المقابلة (المحور الثالث من الملحق رقم 1). والشكل التالي يبين عدد العمليات الرقابية المنجزة سنويا قبل وبعد تطبيق الرقمنة على مستوى مفتشية الضرائب بولاية المنية، وذلك لإبراز حجم التحول في آليات العمل الرقابي:

الشكل رقم (2-4) : مقارنة بين عدد العمليات الرقابية المنجزة قبل الرقمنة و بعد الرقمنة



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على دليل المقابلة

يظهر الشكل رقم (2-4) عدد العمليات الرقابية المنجزة سنويا قبل وبعد الرقمنة، حيث بلغ عددها قبل الرقمنة 15 عملية، في حين انخفض إلى 0 عملية بعد تطبيق الرقمنة. يعكس هذا الانخفاض انتقال آليات الرقابة من الأسلوب الميداني التقليدي إلى أسلوب التدقيق الإلكتروني عن بعد، إذ لم تعد هناك حاجة للتقليل الميداني بفضل أنظمة تحليل البيانات والمقارنة الإلكترونية للتصريحات. كما يشير هذا التحول إلى أن الرقابة أصبحت تتم بشكل آني واستباقي عبر المنصات الرقمية، مما جعل العمليات الرقابية الميدانية المبرمجة مسبقا غير ضرورية.

نستنتج مما سبق أن الرقمنة من خلال الأنظمة المعتمدة مثل OUAMING و SAP ساهمت في تسهيل الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية والسرعة في المعالجة وتعزيز الشفافية، مما انعكس إيجابا على سلوكيات المكلفين فيما يخص التسجيل والتصريح والحساب الصحيح للضرائب والدفع في الآجال المحددة. كما أسهمت الرقابة عن بعد وتحليل البيانات في تقليص ظاهرة الغش والتهرب الضريبي.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سنقوم في هذا المطلب بتقسيم المناقشة إلى فرعين رئيسيين: يتناول الفرع الأول المقارنة في مجال نظام المعلومات الجبائي وأثرها على مؤشرات الامتثال، بينما يتناول الفرع الثاني المقارنة في مجال التحديات.

الفرع الأول: المقارنة في مجال نظام المعلومات الجبائي وأثرها على مؤشرات الامتثال

أولاً: المقارنة في مجال نظام المعلومات الجبائي

1- كانت الإدارة قبل الرقمنة تعمل بأنظمة كلاسيكية وإدارة ورقية بحتة، في حين أصبحت بعد الرقمنة تعتمد على نظامي OUAMING و SAP ، وهو ما يشكل تحولاً كاملاً نحو الأنظمة الرقمية المتكاملة. وقد أكد مفتشين ذلك في السؤال رقم (1) من دليل المقابلة، حيث أفاد بأن المفتشية تعتمد هذين النظامين الأساسيين.

2- كانت الأخطاء البشرية متكررة قبل الرقمنة بسبب الطابع اليدوي للإجراءات، في حين أصبحت البيانات أكثر دقة بعد الرقمنة بفضل تقليل الأخطاء البشرية. وقد أوضح مفتشين في السؤال رقم (2) أن من أهداف النظام تحسين دقة البيانات وتقليل الأخطاء البشرية، وهو ما يفسر ارتفاع مؤشر الحساب الصحيح للضرائب المسجل في الجدول رقم (1-2) من 383 إلى 730، أي بزيادة قدرها 347 مكلف وبنسبة تغير 90.60 % .

3- كانت البيانات قبل الرقمنة غير موحدة ومبعثرة، مما كان يعيق عملية متابعة المكلفين، بينما أصبحت بعد الرقمنة قواعد بيانات موحدة ومحدثة باستمرار. وأكد مفتشين في السؤال رقم (2) من دليل المقابلة أن من أهداف النظام "توفير قواعد بيانات موحدة ومحدثة باستمرار"، وهو ما ساهم في تحسن مؤشر التصريحات الكاملة المسجل في الجدول رقم (1-2) من 435 إلى 785، أي بزيادة قدرها 350 مكلف وبنسبة تغير 80.45 % .

⇐ على مستوى اتخاذ القرار و التواصل مع المكلفين

1- كان قبل الرقمنة يعتمد على الاجتهادات الشخصية والخبرة الميدانية، في حين أصبح بعد الرقمنة مدعوماً بتحليل البيانات. وقد أشار مفتشين في السؤال رقم (2) من دليل المقابلة إلى أن من أهداف النظام "دعم اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات"، وهو ما أدى إلى انخفاض العمليات الرقابية من 15 إلى 0 كما هو موضح في الشكل رقم (2-4).

2- كان التواصل مع المكلفين محدود قبل الرقمنة ويتطلب تنقلات ميدانية، في حين أصبح بعد الرقمنة يتم عبر الإشعارات والخدمات عن بعد. وأكد مفتشين في السؤال رقم (2) من دليل المقابلة أن من أهداف النظام "تعزيز التواصل بين الإدارة والمكلفين (إشعارات، خدمات عن بعد)"، وهو ما ساهم في تحسن مؤشر احترام التزامات التسجيل الموضح في الجدول رقم (1-2) والذي سجل ارتفاعاً من 805 إلى 1005، أي بزيادة قدرها 200 مكلف وبنسبة تغير 24.84 % .

← على مستوى الوعاء الضريبي وتتبع العمليات و تطبيقها

1- كان الوعاء الضريبي محدودا ويستبعد الأنشطة غير المهيكلة قبل الرقمنة، في حين تم بعدها إدماج هذه الأنشطة. وقد أوضح المفتشون في السؤال رقم (2) أن من أهداف النظام "توسيع الوعاء الضريبي عبر إدماج الأنشطة غير المهيكلة"، مما أدى إلى ارتفاع عدد المسجلين بمقدار 200 مكلف كما هو مبين في الجدول رقم (1-2).

2- كان تتبع العمليات يتم يدويا قبل الرقمنة مع صعوبة في المتابعة، بينما أصبح بعدها أكثر دقة ويسر. وأكد المفتشون في السؤال رقم (2) أن من أهداف النظام "ضمان تتبع أفضل للعمليات المالية والمعاملات"، وهو ما انعكس على ارتفاع مؤشر الدفع في الآجال المسجل في الجدول رقم (1-2) من 307 إلى 672، أي بزيادة قدرها 365 مكلف وبنسبة تغير 118.89% (أعلى نسبة تحسن).

3- مرت عملية الرقمنة بخمسة مراحل متتالية كما أفاد المفتشون في السؤال رقم (3)، وهي: مرحلة التشخيص والتحضير، مرحلة وضع البنية التحتية، مرحلة تطوير الأنظمة المعلوماتية، مرحلة التجريب، وأخيراً مرحلة التعميم. وقد مكن اكتمال هذه المراحل من تحقيق النتائج الإيجابية المسجلة في الجدول رقم (1-2) والشكل رقم (2-2) والشكل رقم (3-2).

ثانيا: المقارنة في مجال أثر الرقمنة على مؤشرات الامتثال الضريبي

1- كانت الإجراءات قبل الرقمنة معقدة وملبئة بالأخطاء، مع بطء في المعالجة وضعف في المتابعة. أما بعد الرقمنة، فقد ساهمت في تسهيل الإجراءات، تقليل الأخطاء، تحقيق السرعة والشفافية، تحسين المتابعة والرقابة، وزيادة نسبة الامتثال الضريبي. وقد أفاد المفتشون في السؤال رقم (6) بذلك مباشرة، وهو ما تجسد في ارتفاع عدد المكلفين المحترمين للتسجيل المبين في الجدول رقم (1-2) بمقدار 200 مكلف، وارتفاع عدد المكلفين المتقدمين لتصريحات كاملة بمقدار 350 مكلف، كما يظهر ذلك بوضوح في الشكل (2-2).

2- كان التدخل البشري كبيرا قبل الرقمنة، مع صعوبة في الكشف عن حالات التلاعب. بينما بعد الرقمنة، أصبح هناك تتبع دقيق للعمليات، تقليل للتدخل البشري، واستخدام أنظمة تحليل البيانات لاكتشاف الحالات المشبوهة. وقد أكد المفتشون في السؤال رقم (7) أن الرقمنة أسهمت في تقليص ظاهرة الغش والتهرب الضريبي بهذه الآليات، مما أدى إلى انخفاض العمليات الميدانية الرقابية إلى الصفر كما هو موضح في الشكل رقم (4-2).

1- كان هناك خوف في البداية بسبب قلة المعرفة ومقاومة التغيير. لكن مع مرور الوقت، أصبحت الاستجابة إيجابية بفضل سهولة الإجراءات، توفير الوقت والجهد، وتحسين جودة الخدمات. وقد أوضح المفتشون في السؤال رقم (8) هذا التحول في الاستجابة، وهو ما انعكس على ارتفاع نسبة الامتثال الضريبي الإجمالية المسجلة في الجدول رقم (2-2) والشكل رقم (2-3) من 54% إلى 78%، أي بفارق 24 نقطة مئوية.

2- كانت قبل الرقمنة تعتمد على التنقل الميداني والزيارات المباشرة، مع صعوبة في المقارنة بين التصريحات. أما بعد الرقمنة، فأصبحت تعتمد على تحليل البيانات، استخدام قواعد بيانات مشتركة بين الإدارات، والتدقيق عن بعد بدل التنقل الميداني. وقد أفاد المفتشون في السؤال رقم (9) بهذه الإجراءات الجديدة، وهو ما يفسر انخفاض العمليات الرقابية إلى الصفر كما هو مبين في الشكل (2-4).

3- كانت تدار ورقيا قبل الرقمنة مع بطء في المعالجة واحتمالية وقوع أخطاء. أما بعد الرقمنة، فأصبحت تمر بعدة خطوات منهجية هي: جمع المعلومات، تحليل التصريحات، اكتشاف التناقضات، إعداد تقرير أولي، طلب توضيحات، ثم اتخاذ القرار. وقد أوضح المفتشون في السؤال رقم (10) هذه الخطوات، وهو ما ساهم في ارتفاع مؤشر الحساب الصحيح للضرائب المسجل في الجدول رقم (2-1) بمقدار 347 مكلف.

4- كانت الرقابة الجبائية قبل الرقمنة متوسطة الجودة، محدودة الفعالية، ومنخفضة الشفافية، في حين أصبحت بعد الرقمنة أكثر جودة، وأعلى فعالية، وأكثر شفافية، وأوسع نطاقاً. وقد أكد ذلك المفتشون في السؤال رقم (11)، وهو ما تجسد في ارتفاع نسبة الامتثال الإجمالية المسجلة في الجدول رقم (2-2) بمقدار 24 نقطة مئوية، كما يظهر في الشكل رقم (2-3).

الفرع الثاني: المقارنة في مجال التحديات والاستجابات

1- لم يكن النقص في الكفاءة واضحاً قبل الرقمنة بسبب بساطة النظام. أما بعد الرقمنة، فظهر نقص نسبي في بعض الكفاءات الرقمية المتخصصة. وقد أقر المفتشون في السؤال رقم (14) بوجود هذا النقص، واقترح حله من خلال تكثيف برامج التدريب والتكوين المستمر، واستقطاب كفاءات رقمية جديدة، وتشجيع التعلم الذاتي والتعلم الإلكتروني. وهذا النقص يفسر سبب عدم وصول نسبة الامتثال إلى 100% رغم التحسن المسجل في الجدول رقم (2-2) حيث بقيت النسبة عند 78%.

2- قبل الرقمنة كان الإنجاز يتميز بالمهام اليدوية، كثرة الأخطاء، وصعوبة الوصول إلى المعلومات. في حين ساهمت الرقمنة بعدها في تسريع إنجاز المهام، تقليل الأخطاء، تسهيل الوصول إلى المعلومات، وأتمتة العمليات الإدارية. وقد أكد المفتشون في السؤال رقم (15) أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير في تخفيف العبء الإداري وزيادة الإنتاجية، وهو ما ينعكس في تحسن جميع المؤشرات المسجلة في الجدول رقم (1-2) والشكل رقم (2-2) .

ثانيا: المقارنة في مجال رضا المكلفين وسهولة الاستخدام

1- كانت الخدمات قبل الرقمنة ورقية بحتة وتتطلب التنقل إلى المفتشية. أما بعد الرقمنة، فأصبحت تشمل التصريح الإلكتروني، الدفع الإلكتروني، وخدمات الاستعلام عبر البوابات الرقمية. وقد أفاد المفتشون في السؤال رقم (16) بذلك، وهو ما ساهم في ارتفاع مؤشر الدفع في الآجال المسجل في الجدول رقم (1-2) بمقدار 365 مكلف، وهو أعلى نسبة تحسن (118.89%) .

2- كانت قبل الرقمنة صعوبات مرتبطة بالتنقل والإجراءات المعقدة. أما بعد الرقمنة، فبرزت صعوبات جديدة تمثلت في ضعف الإلمام بالتقنيات الرقمية، مشاكل تقنية في المنصات، بطء الإنترنت، وصعوبة استخدام بعض الواجهات. وقد أشار المفتشون في السؤال رقم (18) إلى هذه الصعوبات، وهي التي تفسر الفجوة المتبقية (22%) في نسبة الامتثال الضريبي المسجلة في الجدول رقم (2-2) حيث بلغت النسبة 78% فقط ولم تصل إلى 100%.

خلاصة الفصل :

بعد إتمام الدراسة الميدانية وتحليل البيانات المجمعة من دليل المقابلة، ثبت أن الرقمنة الجبائية كان لها أثر واضح في تحسين إلتزام المكلفين بواجباتهم الضريبية داخل مديرية الضرائب بولاية المنية. فبالمقارنة بين مرحلتي ما قبل الرقمنة وما بعدها، سجلت جميع مؤشرات الامتثال ارتفاعاً ملحوظاً فازداد عدد المسجلين، وكثرت التصريحات الخالية من الأخطاء، وتحسنت دقة احتساب الضرائب، وارتفع عدد الملتزمين بالدفع في أوقاته المحددة، كما قفزت نسبة الامتثال الاجمالية العامة من 54% إلى 78%. وفي المقابل، تراجعت العمليات الرقابية الميدانية إلى الصفر، مما يعكس تحولاً في أسلوب الرقابة من الزيارات الميدانية إلى التدقيق الإلكتروني عن بُعد.

وقد عزز إجابات المفتشون هذه النتائج، حيث أرجع التحسن إلى ما وفرت الرقمنة من تسهيل للإجراءات، ودقة في المعالجة، وشفافية في التعامل، فضلاً عن خدمات الدفع والتصريح الإلكترونية. لكن رغم هذا التقدم، تبقى نسبة 22% غير المحققة تمثل عائقاً يعكس بعض الصعوبات القائمة، مثل ضعف الإلمام بالتقنيات، وبطء الشبكات، ونقص الكفاءات الرقمية المتخصصة.

وبذلك، تؤكد هذه النتائج الدور الفعّال للرقمنة في تعزيز الامتثال الضريبي، كما ترسم ملامح الطريق نحو معالجة الفجوات المتبقية للوصول إلى امتثال كامل وشامل.

الخاتمة

من خلال دراستنا لموضوع "دور الرقمنة الجبائية في تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة"، وبتطبيقنا على مديرية الضرائب لولاية المنية، وبعد معالجتنا وتحليلنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية والعملية وإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي في المؤسسة محل الدراسة، ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج.

I - النتائج:

- أظهرت نتائج التحليل المقارن تحسناً في مؤشرات الامتثال الضريبي الأساسية المتمثلة في احترام المكلفين لالتزامات التسجيل، التصريحات الكاملة، الحساب الصحيح للضرائب، الدفع في الآجال وذلك بعد تطبيق الرقمنة، حيث نلاحظ بداية وجود تحسن في سلوك المكلفين في مختلف المؤشرات لصالح مرحلة ما بعد الرقمنة، إذ ارتفع عدد المكلفين المحترمين للتسجيل بنسبة 24.84%، والتصريحات الكاملة بنسبة 80.45%، والحساب الصحيح للضرائب بنسبة 90.60%، والدفع في الآجال بنسبة 118.89%. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى التي تنص على أن "الرقمنة الجبائية تساهم في تحسين مؤشرات الامتثال الضريبي الأساسية للمكلفين التابعين لمديرية الضرائب بولاية المنية من خلال زيادة احترام المكلفين لالتزامات التسجيل، التصريحات الكاملة، الحساب الصحيح للضرائب، الدفع في الآجال".
- ساهمت الأنظمة الرقمية OUAMING و SAP في تحسين دقة البيانات وتقليل الأخطاء البشرية، مما انعكس إيجاباً على جودة التصريحات والحساب الصحيح للضرائب.
- سهلت منصات "جبايتيك" و "مساهمتيك" عملية التصريح والدفع الإلكتروني، من خلال خاصيات التذكير بالمواعيد، وعرض المستحقات غير المدفوعة، والأيام المتبقية للاستحقاق.
- حققت الرقمنة الجبائية تحسناً ملموساً في الامتثال الضريبي، حيث انتقلت نسبة الامتثال الإجمالية من 54% إلى 78%، مما يعكس فعالية الرقمنة في تعزيز إلتزام المكلفين و بالتالي تحسين الامتثال الضريبي.
- حققت الرقمنة وفورات في الوقت والجهد والتكاليف، سواء للإدارة من خلال تخفيف العبء الإداري، أولئك المكلفين من خلال تقليل التنقلات وتبسيط الإجراءات.
- أسهمت البطاقة المغناطيسية للتعريف الجبائي في تعزيز الشفافية، من خلال تتبع حركة رؤوس الأموال، وتحديد أصول الملكية، وتبادل المعلومات بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين.

- عززت الرقمنة الثقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين، بفضل الشفافية في المعاملات، وسهولة الوصول إلى المعلومات، وتقليل الاحتكاك المباشر والبيروقراطية
- بالرغم مما حققته الرقمنة الجبائية من وفورات في الوقت والجهد والتكاليف وتعزيزها الثقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين، إلا أنه توجد فجوة امتثال متبقية قدرها 22% بمديرية الضرائب بالمنية، تعود إلى تحديات تقنية وبشرية تمثلت في ضعف البنية التحتية، بطء الشبكات، نقص الكفاءات الرقمية المتخصصة، ومقاومة بعض المكلفين للتغيير، وعليه نقبل الفرضية الثانية التي تنص على أن "بالرغم من تحسين الرقمنة الجبائية للامتثال الضريبي للمكلفين، إلا أنه توجد فجوة امتثالية تعود لتحديات تقنية وبشرية تواجهها مديرية الضرائب بالمنية"
- أحدثت الرقمنة الجبائية تحولاً جذرياً في آليات الرقابة الجبائية، حيث ساهمت في تقليص عدد العمليات الرقابية الميدانية بشكل ملحوظ من 15 عملية إلى 0 عملية، مع تحول الرقابة من الأسلوب التقليدي القائم على الزيارات الميدانية إلى التدقيق الإلكتروني عن بعد عبر أنظمة تحليل البيانات والمقارنة الإلكترونية للتصريحات. وبالتالي نقبل الفرضية الثالثة التي تنص على أن "الرقمنة الجبائية ساهمت في تقليص عدد العمليات الرقابية المعتمدة على التنقل الميداني والزيارات التي يقوم بها مفتشي الضرائب بالمنية وتقليص حالات الغش الضريبي".

II - الاقتراحات:

- من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن صياغة الاقتراحات التالية:
- تعزيز البنية التحتية التكنولوجية من خلال تحسين شبكات الإنترنت، وتحديث الأجهزة والمعدات، وضمان استمرارية الخدمات الرقمية دون انقطاع؛
 - تكثيف برامج التكوين والتدريب المستمر للموظفين والمكلفين بالضريبة على حد سواء، لرفع الكفاءات الرقمية وتعزيز المهارات في استخدام المنصات الإلكترونية؛
 - تبسيط واجهات الاستخدام للمنصات الرقمية (جبايتيك ومساهمتيك) وجعلها أكثر سهولة وملاءمة لجميع فئات المكلفين، خاصة غير المتخصصين في التكنولوجيا؛
 - توسيع نطاق الخدمات الرقمية لتشمل جميع الإجراءات الجبائية، مع تعميم الدفع الإلكتروني والتصريح الإلكتروني إجبارياً على أكبر شريحة ممكنة من المكلفين.

- إنشاء نظام دعم فني متخصص للرد على استفسارات المكلفين وحل المشكلات التقنية التي قد تواجههم أثناء استخدام المنصات الرقمية.
- تعزيز آليات التنسيق وتبادل البيانات بين الإدارة الجبائية والإدارات الأخرى (البنوك، الجماعات المحلية، السجل التجاري) لضمان قاعدة بيانات متكاملة ودقيقة.
- إطلاق حملات توعية وتحسيس واسعة النطاق بأهمية الرقمنة الجبائية وفوائدها، لتغيير ثقافة المكلفين وتشجيعهم على الامتثال الطوعي.
- وضع نظام حوافز للملتزمين (تخفيضات أو مزايا ضريبية) إلى جانب تعزيز العقوبات على غير الملتزمين، لخلق بيئة ضريبية أكثر عدالة.

رابعاً - آفاق الدراسة

- حاولنا من خلال هذه الدراسة الإلمام بجوانب الموضوع النظرية والميدانية قدر الإمكان، ومن أجل مواصلة البحث في هذا الموضوع نقترح بعض الموضوعات كآفاق مستقبلية للدراسة، وأهمها:
- أثر الذكاء الاصطناعي وتقنيات التعلم الآلي في تحسين الامتثال الضريبي والكشف عن حالات التهرب؛
 - دور تقنية البلوكتشين (Blockchain) في تأمين المعاملات الضريبية وتعزيز الثقة بين الإدارة والمكلفين؛
 - دراسة مقارنة لتجارب الرقمنة الجبائية بين الجزائر والدول المتقدمة (كالإستونية أو فرنسا أو الإمارات) واستخلاص الدروس والعب؛
 - أثر الرقمنة الجبائية على تحسين مناخ الأعمال وجذب الاستثمارات في الجزائر؛
 - تحديات التحول نحو الإدارة الضريبية الرقمية بالكامل في المناطق النائية والصحراوية (دراسة حالة).

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1- أحمد سيد مصطفى: إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، ط4، 1999.
- 2- أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، طبعة 01، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 3- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر و التوزيع، ط01، عمان، 2005.
- 4- جبريل محمد عبد الحميد، الإدارة العامة : المفاهيم والوظائف القاهرة: دار الفكر العربي (2005).
- 5- جمال يوسف بدير، المكتبات الإلكترونية والرقمية، ط10، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2003.
- 6- جلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2013.
- 7- حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 8- رانيا المجني، تسويق الخدمات، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.
- 9- سوسن شاكر، محمد عواد الزيادات إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 10- سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000.
- 11- عبد الحكيم بن يوسف، النظام العام والمرافق العامة الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، (2012)
- 12- عمر وصفي عقيلي: المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر عمان، ط01، 2001.
- 13- عبد الفتاح عبد الكافي، إسماعيل، معجم مصطلحات عصر العولمة السياسة الاقتصادية والاجتماعية، القاهرة، دار الثقافة للنشر، 2014.
- 14- فريد كورتل وآخرون، تسويق الخدمات الصحية، ط01، دار كنوز المعرفة العممية، عمان، الأردن، 2010.

قائمة المراجع

- 15- فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- 16- قاسم نايف، علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط01، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 17- لبيد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر، معطيات الواقع ورهانات المستقبل، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي برلين- ألمانيا، 2021.
- 18- مأمون الدرادكة و طارق الشبلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002.
- 19- مأمون الدرادكة و طارق الشبلي وآخرون: إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، ط01، 2001.
- 20- نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، ط 1، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010.
- 21- يوسف حجيم الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة 02، عمان، 2009.

ثانيا: كتب أجنبية

- 1- ATRICK LYONNET : LES OUTILS LE DE LA QUALITE TOTALE,TECHNIQUE ET DOCUMENTATION, 2EM ED , PARIS , 1991 ,
- 2- J- C TARONDEAU : MARKETING , STRATÉGIE INDUSTRIELLE , ED 1998,, VUIBERT,PARIS,
- 3- Robert G. Cooper, Scott J. Edgett, Basic Books (1999), Product Development For The Service Sector,

ثالثا: المذكرات و الرسائل الجامعية

- 1- أوغيد بنى هدى، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، رسالة ماجستير في علوم اجتماع، جامعة باجي مختار عنابة،الجزائر،2009-2008.

قائمة المراجع

- 2- بلال عالم، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر دراسة حالة بعض الولايات، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، سنة 2022
- 3- عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006-2007.
- 4- سالم باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، "رسالة ماجستير علم المكتبات والتوثيق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008.
- 5- شعبان سهام، آليات حوكمة قطاع الصحة في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة الصحية -دراسة ميدانية- أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2020-2021.
- 6- عصام مالك، احمد العبيسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2017.
- 7- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمه استكمال متطلبات حصول على شهادة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010.
- 8- نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات و أثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة تكميلية لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، جامعة شني، السودان، 2017.
- 9- نسمة شريط، الرقمنة ودورها في إدارة الأملاك العقارية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عقاري، كلية الحقوق، جامعة العربي التبس ي، تبسة، الجزائر، 2023.
- 10- منير الحمزة، دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية المكتبة الرقمية جامعة الامير عبد القادر بقسنطينة نموذجا، رسالة ماجستير نظم المعلومات وإدارة المعرفة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

قائمة المراجع

11- وفاء مرزوق محمد شحير، أثر كامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة ف القطاع الحكومي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الاعمال، جامعة الازهر، غزة، 2017.

12- وداد بن قيراط، دور إدارة العلاقة مع الزبون في تحسين جوده خدمات، أطروحة الدكتوراه، في علوم التسيير كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية، علوم التسيير جامعة إبراهيم سلطان شبيوط، الجزائر 03، الجزائر، السنة 2017-2018.

رابعاً: المجلات و الملتقيات

1- أحمد، الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، المجلة العربية المجلد 300، العدد 29، 2008.

2- آمال يوب، إكرام بودبزة، أثر التغيير التنظيمي على نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية: دراسة استطلاعية لعينة من بلديات ولاية سكيكدة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03 ديسمبر 2019.

3- أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات، المنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم، 2003.

4- أحمد بن عيشاوي، معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 04، 2006.

5- المير العيد، رقمنة الإدارة المحلية مقارنة جديدة لتبسيط الإجراءات ومكافحة الفساد الإداري، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 08، العدد 01، السنة 2022.

6- بوخاري مليكة، يحيوي سمر، مجلة الدراسات الاقتصادية، متطلبات الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية، دراسة حالة الشباك الإلكتروني لبلدية البويرة"، المجلد رقم 16، العدد 3، 2022 جامعة آكلي محند أولحاج بالبويرة، الجزائر.

7- بلكعبيات مراد، الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورها في تطوير الإستثمار، مجلة المفكر، المجلد 18، العدد 01، جامعة الجزائر 02، الجزائر، 2023.

8- بو عبد الله صالح، قياس جودة الخدمة، مفاهيم وأدوات، جامعة المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 02، 2009.

قائمة المراجع

- 9- بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق " خدمتي " في قطاع الموارد المالية، مجلة التمييز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد، جامعة الطارف، الجزائر، نوفمبر 2023.
- 10-
- 11- خديجة قمار، الرقمنة الإدارية في الجزائر-بين حتمية الانتقال ومعوقات التطبيق. مجلة المفكر، المجلد 18 العدد 01، سنة 2023.
- 12- عبد اللاوي عبد السلام، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صدى القانون، العدد 07، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2017.
- 13- عبد السلام عبد علاوي، مجلة صوت القانون أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر"، العدد 7، 2017، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر.
- 14- علي رحال وإلهام يحيياوي: الجودة والسوق، "مجلة آفاق"، العدد 05، مارس 2001، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر.
- 15- فوزية قديد، إدارة الجودة، محاضرات موجهة لطلبة علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2020 - 2021.
- 16- محمود عبد اللطيف، المفاتيح العشرة لإدارة الخدمة المتميزة، مجلة عالم الجودة، مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات والتدريب وأنظمة الجودة، العدد 02، 2012.
- 17- محمد بودالي. موسى بوشنب، رقمنة الادارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-الادارة الجبائية نموذجاً-، مجلة دراسات جبائية، المجلد 5 العدد 02، 2016.
- 18- محمد يحيياوي، الإدارة الإلكترونية كآلية للإرتقاء بالخدمة العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03 العدد 02، سنة 2019.

خامسا: مجلات الأجنبية

- 1- Maarit Tihinen، "tackling the digitalization challenge how to and others." international journall of information ،benefit from digitalizationin practice" systems and project management ،vol 05،N° 01،2017

Salome O. Ighomereho, Afolabi A. Ojo, Samuel O. Omoyele, Samuel O. –2

Olabode, From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model, Journal of Management Information and Decision

Sciences, Volume 25, Issue 1, 2022.

Samaa Elnagar, Using deep learning to enhance electronic service quality: –3

Application to real estate websites, Intelligent Systems with Applications

Volume 21, March 2024.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

دليل المقابلة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: إقتصاد و تسيير المؤسسات

الرقمنة الجبائية ودورها في تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة

دراسة ميدانية: مفتشية الضرائب - منيعة

تمهيد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، يسعدنا أن نستعين بجزئكم وتجربتكم الميدانية في مجال التحديث الجبائي والرقمنة. تهدف هذه المقابلة إلى دراسة أثر الرقمنة الجبائية على تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة على مستوى مفتشية الضرائب بمنيعة. وتُعدّ إجاباتكم ركيزة أساسية لإثراء الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، علماً بأن جميع البيانات ستُعامل بسرية تامة ولأغراض أكاديمية فحسب.

البيانات الشخصية والمهنية للمستجوب

الرقم	البيان	الإجابة
1	المسمى الوظيفي / الرتبة المهنية	..مفتش رئيسي..
2	عدد سنوات الخبرة في المجال الجبائي	03
3	المستوى التعليمي / التخصص	..ماستر محاسبة..
4	طبيعة المهام المكلف بها في المفتشية	الرقابة

المحور الأول: نظام المعلومات الجبائي المعتمد

الرقم	السؤال	الإجابة
1	ما هو نظام المعلومات الجبائي المعتمد من طرف المفتشية؟ وما أبرز مكوناته التقنية؟	نظام OUAMING ونظام SAP.
2	ما الأهداف الرئيسية التي يسعى هذا النظام إلى تحقيقها على مستوى إدارة الجباية؟	- تحسين دقة البيانات وتقليل الأخطاء البشرية - توفير قواعد بيانات موحدة ومحدثة باستمرار - دعم اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات - تعزيز التواصل بين الإدارة والمكلفين (إشعارات، خدمات عن بعد) - توسيع الوعاء الضريبي عبر إدماج الأنشطة غير المهيكلة - ضمان تتبع أفضل للعمليات المالية والمعاملات - التكيف مع التطورات التكنولوجية والاقتصاد الرقمي
3	ما المراحل التي مرت بها عملية رقمنة القطاع الجبائي في هذه المفتشية؟	مرحلة التشخيص والتحضير - مرحلة وضع البنية التحتية-مرحلة تطوير الانظمة المعلوماتية-مرحلة التجريب-مرحلة التعميم
4	هل يتكامل النظام المعلوماتي الحالي مع منظومات أخرى (مالية، جمركية، بنكية)؟ وضّح ذلك.	لا حاليا
5	ما التحديات التقنية والبشرية التي واجهتم أثناء تطبيق منظومة الرقمنة الجبائية؟	-ضعف البنية التحتية-اعطال تقنية وبطء الانظمة-مقاومة التغيير من طرف الموظفين او المكلفين-ضعف الثقافة الرقمية عند بعض المستخدمين

المحور الثاني: أثر الرقمنة على الامتثال الضريبي

الرقم	السؤال	الإجابة
6	كيف أثّرت الرقمنة على مدى احترام المكلفين لالتزامات التسجيل والتصريح بالضريبة؟	تسهيل الاجراءات - تقليل الاخطاء - السرعة والشفافية - تحسين المتابعة والرقابة - زيادة نسبة الامتثال الضريبي
7	هل أسهمت الرقمنة في تقليص ظاهرة الغش والتهرب الضريبي؟ وكيف؟	نعم. تتبع العمليات بدقة - تقليل التدخل البشري مما يحد من التلاعب - استخدام أنظمة تحليل البيانات لاكتشاف الحالات المشبوهة
8	كيف كانت استجابة المكلفين بالضريبة تجاه التحول الرقمي في القطاع الجبائي؟	في البداية كان هناك خوف بسبب قلة المعرفة مع مرور الوقت أصبحت الاستجابة ايجابية بفضل سهولة الاجراءات - توفير الوقت والجهد - تحسين جودة الخدمات
9	ما الإجراءات المتبعة في الرقابة الجبائية في ظل المنظومة الرقمية الراهنة؟	تحليل البيانات والمقارنة بين التصريحات - استخدام قواعد بيانات مشتركة بين الادارات - التدقيق عن بعد بدل التنقل الميداني
10	كيف تتم دراسة ملف المكلف الخاضع للتحقيق الجبائي إلكترونياً؟ وما الخطوات المتبعة؟	جمع المعلومات - تحليل التصريحات - اكتشاف التناقضات - اعداد تقرير اولي - طلب توضيحات - اتخاذ القرار
11	ما آثار رقمنة القطاع الجبائي على جودة وفعالية الرقابة الجبائية؟	تحسين الجودة - رفع الفعالية - زيادة الشفافية - توسيع نطاق الرقابة

المحور الثالث: البيانات الإحصائية المقارنة (قبل وبعد الرقمنة)

ملاحظة: تُمثّل هذه البيانات ركيزةً أساسية في الدراسة التحليلية المقارنة، وسيتم تمثيلها بيانياً وتحليلها لإبراز دور الرقمنة.

المؤشر / البيان	قبل الرقمنة	بعد الرقمنة
عدد المكلفين المحترمين لالتزامات التسجيل	805	1005
عدد المكلفين الذين قدّموا تصريحات كاملة وواضحة	435	785
عدد المكلفين الذين احتُسبت ضرائبهم بشكل صحيح	383	730
عدد المكلفين الذين دفعوا الضرائب في الآجال المحددة	307	672
عدد العمليات الرقابية المنجزة سنوياً	15	00
نسبة الامتثال الضريبي الإجمالية (%)	54	78

المحور الرابع: التكوين والموارد البشرية

الرقم	السؤال	الإجابة
12	هل خضع الموظفون لبرامج تكوين وتدريب في إطار التحول الرقمي؟ وما طبيعة هذه البرامج؟	نعم، خضع الموظفون لبرامج تدريبية متنوعة شملت استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة، إدارة البيانات
13	ما مدى كفاءة الموارد البشرية في التعامل مع الأنظمة الرقمية الجبائية الحديثة؟	تمتّع الموارد البشرية بمستوى جيد من الكفاءة في التعامل مع الأنظمة الرقمية، مع وجود تفاوت بين الموظفين حسب الخبرة والتخصص، ويتم العمل على تحسين هذا المستوى بشكل مستمر.
14	هل ثمة نقص في الكفاءات الرقمية؟ وما الحلول المقترحة لمعالجة ذلك؟	نعم، يوجد نقص نسبي في بعض الكفاءات الرقمية المتخصصة. الحلول المقترحة: • تكوين برامج التدريب والتكوين المستمر • استقطاب كفاءات رقمية جديدة • تشجيع التعلم الذاتي والتعلم الإلكتروني
15	ما دور الرقمنة في تحسين أداء الموظفين وتخفيف العبء الإداري عليهم؟	ساهمت الرقمنة بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين من خلال تسريع إنجاز

الرقم	السؤال	الإجابة
		المهام، تقليل الأخطاء، تسهيل الوصول إلى المعلومات، وأتمتة العمليات الإدارية، مما يؤدي إلى تخفيف العبء الإداري وزيادة الإنتاجية.

المحور الخامس: رضا المكلفين وسهولة الاستخدام

الرقم	السؤال	الإجابة
16	ما أبرز الخدمات الإلكترونية المتاحة للمكلفين بالضريبة في إطار الرقمنة الجبائية؟	التصريح والدفع الإلكتروني وخدمات الاستعلام عبر البوابات الرقمية.
17	هل أسهم التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الجبائية وتحسين علاقة الإدارة بالمكلف؟	نعم، ساهم في تقليص الإجراءات الورقية، تسريع المعاملات، تعزيز الشفافية، وتحسين جودة التواصل مع المكلفين.
18	ما أبرز الصعوبات التي يواجهها المكلفون في التعامل مع المنصات الرقمية الجبائية؟	ضعف الإلمام بالتقنيات الرقمية، مشاكل تقنية في المنصات، بطء الإنترنت، وصعوبة استخدام بعض الواجهات
19	ما الحلول والتوصيات التي تقترحونها لتعزيز ثقة المكلفين في المنظومة الرقمية؟	تحسين جودة المنصات وسهولة استخدامها، توفير دعم فني مستمر، تكثيف التوعية والتكوين، وتعزيز أمن المعلومات وحماية البيانات.

المحور السادس: آفاق ومقترحات تطوير الرقمنة الجبائية

الرقم	السؤال	الإجابة
20	ما تقييمكم العام لمستوى الرقمنة الجبائية المنجزة حتى الآن؟	
21	ما المشاريع والتطورات الرقمية المزمع تطبيقها مستقبلاً على مستوى المفتشية؟	
22	في رأيكم، ما العوامل الحاسمة لنجاح مسيرة الرقمنة الجبائية في الجزائر؟	وفير بنية تحتية رقمية قوية، دعم حكومي مستمر، تكوين وتأهيل الموارد البشرية،

الرقم	السؤال	الإجابة
23	هل لديكم ملاحظات أو إضافات تودّون مشاركتها بشأن موضوع الدراسة؟	تبسيط الإجراءات، تعزيز الأمن السيبراني، وزيادة وعي المكلفين باستخدام الخدمات الرقمية.
		ضرورة الاستمرار في تحسين المنصات الرقمية، إشراك المستخدمين في تقييم الخدمات، تكثيف حملات التوعية، وتطوير خدمات أكثر سهولة ومرونة لتلبية احتياجات جميع الفئات.

شكرًا جزيلاً على تعاونكم وحسن استجابتكم

إن مساهمتكم تُعدّ ركيزةً جوهريةً في إنجاز هذا البحث العلمي وإثراء مخرجاته
جميع البيانات والمعلومات المُقدّمة ستُعامل بسرية تامة ولأغراض أكاديمية بحثية فحسب.

إعداد الطالب(ة): بن شهرة حفصة	إشراف الأستاذ(ة): بن عبد الرحمان ذهيبية
----------------------------------	--

السنة الجامعية: 2025 - 2026

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique Et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche Scientifique

جامعة غرداية



Université de Ghardaïa

Faculté des sciences Economiques, Commerciales et
sciences de Gestion

Département Sciences économiques

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

غرداية يوم: 2026/06/25

شهادة تصحيح مذكرة

(ماستر)

تشهد الأستاذة : بن عبد الرحمان ذهبية بصفتها عضوة لجنة مناقشة (الصفة في اللجنة) مشرفة

بأن الطالب(ة):

الإسم واللقب (طالب 01): بن شهرة حفصة رقم التسجيل: 22069072543

المستوى الدراسي : ماستر 02 التخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

تاريخ المناقشة: 03 جوان 2026

عنوان المذكرة: الرقمنة الجبائية ودورها في تحسين الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة
دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المنية

تشهد بأن أن الطالبة المذكورة أعلاه قد إلتزمت بجميع الملاحظات وقامت برفع التحفظات
المقدمة لها من طرف لجنة المناقشة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي على هذا النحو.



إمضاء الأستاذ المكلف(ة): بمتابعة التصحيح

أد/ بن عبد الرحمان ذهبية

Bzf

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، القطب الجامعي رقم 01، جامعة غرداية، المنطقة العلمية، ص ب 455 غرداية، 47000، الجزائر
الهاتف / الفاكس : +213 (0) 29 25 81 21 / +213 (0) 29 25 81 09 الموقع الإلكتروني للكلية : <https://fsecg.univ-ghardaia.edu.dz>

إيميل الكلية fsecg@univ-ghardaia.edu.dz إيميل قسم العلوم الاقتصادية: s.eco@univ-ghardaia.edu.dz