



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



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

تقييم جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة  
دراسة تطبيقية بمفتشية الضرائب ميلة جنوب

الأستاذ المشرف	إعداد الطالبة
د. محمد هبول	بن الشهب وسام
	1

لجنة المناقشة:

الصفة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	د. ضافري ريمة
مشرفا ومقررا	د. محمد هبول
ممتحنا	د. بوقلع وداد

السنة الجامعية 2024/2023



# شكر و عرفان

أحمد الله تعالى وأشكره على ما انعم به علينا من فضله وتوفيقه، ومنحني العلم والمعرفة والمقدرة على إتمام هذا العمل المتواضع.

يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والاحترام  
للأستاذ الدكتور: **هبول محمد** لقبوله الإشراف  
على هذا العمل، وعلى نصائحه القيمة طيلة فترة  
انجاز هذه المذكرة،

كما أشكر كل من ساهم، وساعدني في انجاز هذه الدراسة المتواضعة، سواء  
من قريب أو من بعيد.

## ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى تقييم المكلفين بالضريبة لجودة خدمات الإدارة الجبائية، لمفتشية الضرائب ميلا جنوب، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة، كأداة رئيسية لجمع البيانات (وزعت على عينة عشوائية من المكلفين ينتمون إلى المفتشية محل الدراسة)، وتم اعتماد برنامج **spss.v 21**، من أجل تحليل البيانات المجمعة.

توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن تقييم المكلفين بالضريبة لجودة الخدمة بمفتشية الضرائب ميلا جنوب عموما هي في المستوى المرتفع، أما من حيث أبعاد جودة الخدمة، فقد كان بعد الاعتمادية الأكثر قبولا بين جمهور المكلفين، أما البعد الأقل قبولا هو بعد الملموسية، لذا نوصي المصالح الجبائية المحلية بالإسراع في تعميم هيكلتها الجديدة، وتخصيص موارد أكبر لتوفير الوسائل والمعدات المتطورة، للتسهيل في خدماتها والتحسين في جودتها.

**الكلمات المفتاحية:** ضريبة، إدارة جبائية، مكلفين بالضريبة، مفتشية الضرائب.

## Abstract

This study aimed to determine the level of taxpayers' assessment of the quality of fiscal management services of the tax inspectorate –Mila South. The analytical descriptive method was utilized. In addition, the questionnaire was employed as a chief data collection tool. It was administered to a sample of taxpayers who belong to the inspectorate under study. Furthermore, spss v 25 was adopted for analysing the data collected.

The study concluded that taxpayers' assessment of the quality of service of the tax inspectorate – Mila South- is at a high level. Concerning the service quality dimensions, the reliability dimension was the most acceptable by the commissioned audience whereas the tangibility dimension was the least acceptable. Therefore, the local fiscal department recommends accelerating the dissemination of its new structure and allocating more resources to provide advanced means and equipment in order to facilitate its services and improve its quality.

**Key terms:** tax, fiscal management / Fiscal administration / tax administration, taxpayers, tax inspectorate.

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	بسملة
II	شكر وعرهان
III	ملخص
IV	فهرس المحتويات
VIII	فهرس الجداول
IX	فهرس الأشكال
X	فهرس الملاحق
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لجودة خدمات الإدارة الجبائية</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم حول الضريبة والإدارة الجبائية
3	المطلب الأول: ماهية الضريبة
3	الفرع الأول: تعريف الضريبة
3	الفرع الثاني: تطور الضريبة عبر التاريخ
4	الفرع الثالث: أنواع الضرائب
7	الفرع الرابع: أهداف الضرائب
8	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الإدارة الجبائية
8	الفرع الأول: مفهوم الإدارة الجبائية
8	الفرع الثاني: هيكلية الإدارة الجبائية بالجزائر
15	الفرع الثالث: مهام ووظائف الإدارة الجبائية
17	المطلب الثالث: تطور الإدارة الجبائية في الجزائر
18	الفرع الأول: تطور الجانب الشكلي
18	الفرع الثاني: تطور الجانب المعملاتي للإدارة الجبائية

20	المبحث الثاني: جودة الخدمات الإدارية
20	المطلب الأول: ماهية الخدمات الإدارية
20	الفرع الأول: مفهوم الخدمة
20	الفرع الثاني: مفهوم الخدمة الإدارية
20	الفرع الثالث: خصائص الخدمة
21	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة وأهميتها
21	الفرع الأول: تعريف الجودة
22	الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة وأهميتها
25	الفرع الثالث: تعريف جودة الخدمات الإدارية ومبادئها
27	المبحث الثالث: متطلبات تحسين جودة خدمات الإدارة الجبائية
27	المطلب الأول: الخدمات المقدمة من طرف الإدارة الجبائية
27	الفرع الأول: أنواع الخدمات الجبائية
27	الفرع الثاني: الطرق التقليدية لتقديم الخدمات الجبائية
28	المطلب الثاني: ضرورة التحول نحو الإدارة الالكترونية
28	الفرع الأول: مفهوم الرقمنة والإدارة الالكترونية
29	الفرع الثاني: أهمية التحول إلى الرقمنة الجبائية
30	الفرع الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بالإدارة الجبائية
31	المطلب الثالث: تطبيقات الإدارة الجبائية الالكترونية
31	الفرع الأول: الخدمات المستحدثة من أجل تحسين جودة الخدمات الجبائية:
37	الفرع الثاني: الوسائل المساعدة على تحسين جودة الخدمات الجبائية
38	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة (دراسة ميدانية بمفتشية الضرائب ميلا جنوب)	
40	تمهيد
41	المبحث الأول: تقديم مكان التبرص (مفتشية الضرائب ميلا جنوب )
41	المطلب الأول: المديرية الولائية للضرائب لولاية ميلا

41	الفرع الأول: نشأة المديرية الولائية للضرائب ميلا
42	الفرع الثاني: تعريف المديرية الولائية للضرائب - ميلا -
43	الفرع الثالث: مهام المديرية الولائية للضرائب
44	المطلب الثاني: مفتشية الضرائب ميلا جنوب
44	الفرع الأول: نشأة وتعريف مفتشية ميلا جنوب
45	الفرع الثاني: تعريف وأنواع المكلفين بالضريبة
45	الفرع الثالث: مهام مفتشية الضرائب
47	المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من طرف مفتشية الضرائب
47	الفرع الأول: الخدمات المقدمة من طرف مفتشية الضرائب ميلا جنوب
48	الفرع الثاني: توجه مفتشية الضرائب ميلا جنوب نحو الرقمنة
48	الفرع الثالث: مستخدمي بوابة التصريح والدفع الإلكتروني بولاية ميلا
50	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
50	المطلب الأول: المنهجية المستخدمة وأدوات الدراسة
50	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
50	الفرع الثاني: أدوات الدراسة
52	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
55	المطلب الثاني: عرض وتفسير بيانات الدراسة
55	الفرع الأول: عرض وتفسير البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة
61	الفرع الثاني: عرض وتفسير البيانات المتعلقة بالأبعاد المدروسة
67	المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات
67	الفرع الأول: عرض نتائج الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة
67	الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالأبعاد المدروسة
68	الفرع الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات
72	خلاصة الفصل
74	الخاتمة

78	قائمة المراجع
83	الملاحق

## فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	عدد مستخدمي بوابة التصريح ودفع الضرائب عن بعد بولاية ميللة(مساهمتيك)	49
02	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة	50
03	المتوسطات المرجحة بالأوزان والاتجاه المرافق لها	52
04	معامل ارتباط عبارات بعد الملموسية بالدرجة الكلية بالمحور	53
05	معامل ارتباط عبارات بعد الاعتمادية بالدرجة الكلية بالمحور	53
06	معامل ارتباط عبارات بعد الاستجابة بالدرجة الكلية بالمحور	53
07	معامل ارتباط عبارات بعد الثقة بالدرجة الكلية بالمحور	54
08	معامل ارتباط عبارات بعد الأمان بالدرجة الكلية بالمحور	54
09	ألفا كرونباخ لجميع أبعاد الدراسة	55
10	توزيع عينة المبحوثين المشاركة حسب جنسهم	55
11	توزيع عينة المبحوثين المشاركة حسب أعمارهم	56
12	توزيع عينة المبحوثين المشاركة حسب المستوى التعليمي	57
13	توزيع عينة المبحوثين المشاركة حسب النظام الخاضع	58
14	توزيع عينة المبحوثين المشاركة حسب مدة التعامل	59
15	توزيع عينة المبحوثين المشاركة حسب قطاع النشاط	60
16	إجابات أفراد عينة الدراسة حسب بعد الملموسية	62
17	إجابات أفراد عينة الدراسة حسب بعد الاعتمادية	63
18	إجابات أفراد عينة الدراسة حسب بعد الاستجابة	64
19	إجابات أفراد عينة الدراسة حسب بعد الثقة	65
20	إجابات أفراد عينة الدراسة حسب بعد الأمان	66
21	ترتيب أبعاد جودة الخدمة حسب وجهة نظر المكلفين بالضريبة	67
22	عرض نتائج T-test للأبعاد المدروسة	69

## فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للضرائب	11
02	الهيكل التنظيمي لمديرية كبريات المؤسسات	11
03	الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب	13
04	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب	14
05	الهيكل التنظيمي للمراكز الجوارية للضرائب	15
06	الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لولاية ميلة	42
07	الهيكل التنظيمي لمفتشية الضرائب ميلة جنوب	46
08	دائرة توزيع عينة المبحوثين حسب الجنس	56
09	توزيع عينة المبحوثين حسب العمر	57
10	توزيع عينة المبحوثين حسب المستوى التعليمي	58
11	توزيع عينة المبحوثين حسب النظام الخاضع	59
12	توزيع عينة المبحوثين حسب مدة التعامل	60
13	توزيع عينة الدراسة حسب قطاع النشاط	61

## فهرس الملاحق:

الصفحة	اسم الملحق	الرقم
83	نموزج عن رقم التعريف الجبائي NIF	01
84	نموزج عن دليل خدمات الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب	02
85	نموزج عن دليل استخدام البوابة الإلكترونية جبايتك	03
86	نموزج عن دليل استخدام البوابة الإلكترونية مساهمتك	04
87	نموزج الاشتراك في بوابة مساهمتك	05
88	نموزج عن شهادة الوجود C20	06
89	الاستبيان	07
92	جدول الأساتذة المحكمين للاستبيان	08
93	معامل الارتباط لكل فقرة مع بعدها	09
96	معامل ثبات أبعاد جودة الخدمة وثبات إجمالي فقرات الاستبيان	10
96	نتائج تحليل البيانات الشخصية للاستبانة	11
100	نتائج تحليل أبعاد جودة الخدمة	12

# مقدمة

## مقدمة

شهد العالم مجموعة من التغيرات والتحولات التكنولوجية الرقمية المتسارعة، حيث تتعاظم أهمية تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مختلف القطاعات سواء عمومية أو اقتصادية، ومن ضمن هذه القطاعات، الإدارة الجبائية.

فباعتبارها تحتل مكانا بارزا في بناء الاقتصاد الوطني، وجب عليها تطبيق سياسة ضريبية فعالة، بغية تحقيق أهداف الدولة، لدى فمن بين أولوياتها تحسين العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة، حيث أن هذه الأخيرة كانت ولتزال من المواضيع التي أخذت حيز اهتمام كبير من المصالح المعنية، فلا يمكنها تعظيم الحصيلة الضريبية ولا جعل المكلف يلتزم بواجباته الجبائية إلا بجعل العلاقة معه قوية و مترابطة، من خلال محاولة كسب ثقته وتغيير فكرته السلبية عن العلاقة بينهما (علاقة القوي والضعيف بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة) ولا يتحقق هذا إلا بتضافر جميع مكونات النظام الجبائي ابتداء من تحسين التشريعات الضريبية وعصرنة إدارتها إلى تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة، وبناء على هذا يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما هو مستوى تقييم المكلفين بالضريبة لجودة خدمات الإدارة الجبائية المقدمة من طرف مفتشية الضرائب ميلا جنوب -

وللتوغل في تفاصيل أكثر نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى تقييم المكلفين بالضريبة لبعد الملموسية في جودة الخدمات المقدمة من طرف مفتشية الضرائب "ميلا جنوب" ؟
- ما هو مستوى تقييم المكلفين بالضريبة لبعد الاعتمادية في جودة الخدمات المقدمة بمفتشية الضرائب "ميلا جنوب" ؟
- ما هو مستوى تقييم المكلفين بالضريبة لبعد الاستجابة في جودة الخدمات المقدمة بمفتشية الضرائب "ميلا جنوب" ؟
- ما هو مستوى تقييم المكلفين بالضريبة لبعد الثقة في جودة الخدمات المقدمة بمفتشية الضرائب "ميلا جنوب" ؟
- ما هو مستوى تقييم المكلفين بالضريبة لبعد الأمان في جودة الخدمات المقدمة من طرف مفتشية الضرائب "ميلا جنوب" ؟

فرضيات الدراسة:

حتى نتمكن من الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والأسئلة الفرعية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

- يقيم المكلفين بالضريبة جودة خدمات مفتشية الضرائب ميلا جنوب إجمالاً بالمستوى المرتفع.

الفرضيات الفرعية:

- يقيم المكلفين جودة الخدمات المقدمة بمفتشية الضرائب "ميلا جنوب" من حيث بعد الملموسية بالمستوى المنخفض.

- يقيم المكلفين جودة الخدمات المقدمة بمفتشية الضرائب "ميلا جنوب" من حيث بعد الاعتمادية المستوى المرتفع.

- يقيم المكلفين جودة الخدمات المقدمة بمفتشية الضرائب " ميلا جنوب" من حيث بعد سرعة الاستجابة بالمستوى المرتفع

- يقيم المكلفين بالضريبة جودة الخدمات المقدمة بمفتشية الضرائب "ميلا جنوب" من حيث بعد الثقة بالمستوى المرتفع.

- يقيم المكلفين بالضريبة جودة الخدمات المقدمة بمفتشية الضرائب "ميلا جنوب" من حيث بعد الأمان بالمستوى المرتفع.

أهمية الدراسة:

- تأتي أهمية هذا البحث بالدرجة الأولى بارتباطه بعامل مهم متمثل في جودة الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة.

- التعرف على مدى اهتمام الإدارة الجبائية بتحسين خدماتها.

- التعبير عن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مفتشية الضرائب لمكلفيها

- الأخذ بعين الاعتبار نتائج الدراسة الميدانية من أجل تحسين مستوى الخدمات المقدمة من طرف مفتشية الضرائب ميلا جنوب.

## أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو رغبتى فى معرفة وجهة نظر المكلفين بالضريبة فى خدمات ومعاملة الأعوان فى مفتشية الضرائب مىلة جنوب.

## المنهج المتبع:

من أجل الإلمام بالموضوع محل الدراسة اعتمدنا المنهج الوصفى التحليلى فتم استخدام الوصف فى الجانب النظرى لمختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة والإدارة الضريبية وذلك بالرجوع إلى بعض الكتب، الجرائد، المجلات ومذكرات، وبعض المواقع الإلكترونية، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقى فقد اعتمدت الطالبة على الاستبانة بهدف التعرف على تقييم عينة من المكلفين بالضريبة لجودة الخدمة المقدمة بمفتشية الضرائب مىلة جنوب.

## حدود الدراسة:

**الحدود المكانية:** تمت الدراسة فى مفتشية الضرائب مىلة جنوب

**الحدود الزمنية:** امتدت الدراسة خلال شهرى: أبريل وماى، 2024.

## صعوبات الدراسة:

من أهم الصعوبات التى واجهتني عند القيام بالدراسة هي: عدم القدرة على جمع العدد المرجو من الاستثمارات وتوزيعها على المكلفين بالضريبة وهذا راجع إلى سلبية الفكر الراسخ لدى المكلفين عن الإدارة الضريبية.

## الدراسات السابقة:

من بين الدراسات السابقة التى توصلنا إليها والتى تعالج تقريبا نفس خصائص بحثنا ما يلي:

**1- جـا نبيل، عباس مهدي، أثر الإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة الجبائية، من وجهة نظر الموظفين -دراسة استطلاعية بولاية جيجل- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، فى العلوم المالية والمحاسبية، تخصص محاسبة وجباية معقمة، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل 2021-2022، توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:**

- يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة الجبائية.
- يوجد أثر لأجهزة العتاد الآلى على جودة خدمات الإدارة الجبائية.
- يوجد أثر لقواعد البيانات والبرمجيات على جودة خدمات الإدارة الجبائية.
- يوجد أثر لتحكم الموارد البشرية فى مجال الإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة الجبائية.

ومن بين التوصيات التي اقترحتها هذه الدراسة:

- الإسراع في إستراتيجية تنفيذ النظام المعلوماتي وتوسيعه في أقرب وقت ممكن.
- الاهتمام أكثر ببعد سلامة أمان الخدمة الجبائية الإلكترونية.
- الاهتمام أكثر بشبكات الاتصال الداخلية والخارجية لأهميتها في تحسين جودة الخدمة الجبائية الإلكترونية.

2- بساس أحمد دوة محمد، أهمية الإدارة الجبائية في تحسين علاقتها بالمكلفين بالضريبة، دراسة إحصائية باستقبال مستخدمى الإدارة الجبائية، مجلة دراسات جبائية، المجلد 09 العدد 01، جامعة عمار ثليجي الأغواط، 2020: حيث خلصت هذه الدراسة إلى:

- فقدان المكلفين بالضريبة الثقة بالإدارة الجبائية لخلفية إيديولوجية.
- ضعف الإدارة الجبائية في التقرب من المكلف بالضريبة.
- ضعف الوعي الجبائي وثقافة المواطن لدى المكلفين بالضريبة.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- يجب تبسيط القانون الجبائي لدرجة أن يفهمه المكلف مهما كانت ثقافته.
- يجب أن يفهم المكلف بالضريبة، مغزى فرض الضرائب والرسوم، وأهميتها باعتبارها تدخل فيما يعرف بتضامن الأفراد جميعا كل حسب مقدرته، في مواجهة أعباء التكاليف العامة حتى تتمكن الدولة من مباشرة أعمالها ومهامها.

3- بربار نور الدين، بلجيلالي فتيحة، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، المجلد 08 العدد 01، جامعة ابن خلدون تيارت 2019. أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- التوسع في استخدام الإدارة الإلكترونية يسمح بتحديث خدمات المصالح الضريبية وتميزها بنسبة تقدر ب 32.7% مقارنة بأي متغيرات أخرى.

وبحساب معامل الارتباط يظهر أن كل زيادة في متغير الأداء الإلكتروني بنسبة 01% يؤدي إلى تحديث وتميز الخدمات المقدمة من قبل المصالح الضريبية بنسبة 0.576%.

- تساهم الإدارة الإلكترونية من رفع اعتمادية المصالح الجبائية بنسبة 46.5%.

أهم مقترحات الدراسة:

- أثناء قياس مدى حماس الموظف ورغبته في العمل يظهر هذا المتغير يشوبه نوع من الضعف، وهذا راجع إلى غياب التحفيز وضعف الأجور، خاصة في منظومة مثل الضرائب، لذا يجب إعادة النظر في سياسة الأجور والتحفيزات، قصد تحسين أكبر في جودة الخدمة العمومية لدى مصالح الضرائب انطلاقاً من كون تحسين الخدمة مصدرها الأساسي العنصر البشري.

- رغم وفرة الموارد البشرية إلا أنه من الضروري إرساء تكوين متخصص في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال قصد ضمان أكبر فعالية للخدمة المقدمة.

4- رفيدة لميس برحال، نادية بن بلقاسم، مدى مساهمة التصريح الجبائي عن بعد - جبايتك، مساهمتك- في تحسين أداء المكلفين بالضريبة (دراسة حالة كوندور إلكترونيك ) مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معقدة، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريبرج 2022-2023.

من بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة مايلي:

- تمكين التصريح الجبائي من إنشاء معلومات خاصة بالمكلفين.
- سهلت التدابير الإلكترونية لرقمنة الإدارة الجبائية الوصول إلى الخدمات وطلبها، ومحاولة مواكبة التطورات في مجال الضريبة وتحصيلها، بالطرق الإلكترونية من خلال جبايتك.
- بالرغم من عصرة الإدارة الجبائية إلا أنها لازالت تواجه عدة عوائق.

مقترحات الدراسة:

- إدخال المزيد من التقنيات الحديثة من أجل الرفع من جودة خدمة الإدارة الجبائية.
- ربط إدارة الضرائب إلكترونياً بمختلف الإدارات العمومية الأخرى التي لها علاقة معها مثل الجمارك، من أجل إنشاء قاعدة موحدة تسمح بتقادي الغش والتهرب الضريبي.
- تعميم الرقمنة إلى علاقة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية في باقي الإجراءات كالرقابة والطعون.

5- بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، عصرة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 21 العدد 01 جامعة تسمسيلات الجزائر 2021.

خلصت هذه الدراسة إلى بعض النتائج نذكر منها:

- تحديث الإدارة الجبائية وعصرتها يعد أمراً ضرورياً ومهماً ويجب تطبيقه سواء من الناحية التشريعية، أو الناحية الهيكلية.

- الهياكل الجديدة للإدارة الجبائية أظهرت تحسين بنسب عالية في نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مقارنة بما كان عليه في الهياكل القديمة.
  - تهدف الإدارة الجبائية في إطار مشروع العصرية إلى سن مجموعة من التدابير والإجراءات التنظيمية مست المكلفين بالضريبة وهذا بإنشاء بطاقة الكترونية، لإحصائهم ولرقمنة الإدارة قامت بإدخال تكنولوجيا المعلومات، مثل نظام المعلومات الجبائي جبايتك.
- من مقترحات الدراسة:

- العمل على تقوية أنظمة الاتصال باستخدام جميع القنوات المتاحة من أجل توطيد العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة.
  - إشراك المكلفين بالضريبة في عملية عصرية الإدارة الجبائية، باستشارتهم والاستماع لمقترحاتهم، والنظر إليهم كشركاء أساسيين في المجال الضريبي وانتهاج سياسة الباب المفتوح بتخصيص لهم ساعات من الوقت يوميا لمقابلة المدراء الولائيين، أو المركزيين، دون موعد مسبق، لتحسين علاقة المكلف بالإدارة.
- أفدنا هذه الدراسة في التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها الإدارة الجبائية للمكلف بالضريبة، كما عرفنا رأي المكلف بهذه الخدمات من خلال دراسة ميدانية بمفتشية الضرائب -ميلة جنوب -

#### هيكل الدراسة:

قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين: نظري تعرفنا فيه في المبحث الأول على الضريبة وأنواعها، المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى الإدارة الجبائية وهيكلها، أما المبحث الأخير فدرسنا من خلاله تطور الإدارة الجبائية في الجزائر، بالنسبة للفصل الثاني فتوجهنا فيه نحو الدراسة التطبيقية حيث: قمنا في المبحث الأول بالتعريف بالمفتشية محل الدراسة وهيكلها والخدمات المقدمة من طرفها، ثانيا تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، المبحث الثالث قمنا فيه باختبار الفرضيات الموضوعية ومناقشة وتحليل النتائج المتحصل عليها.

# الفصل الأول:

الإطار النظري لجودة خدمات الإدارة  
الجبائية

**تمهيد:**

تعتبر الإدارة الجبائية من الإدارات الحكومية التي تسعى جاهدة إلى تحسين خدماتها وكسب رضا مكلفيها، فجودة الخدمات الجبائية تعتبر مادة أساسية لتنفيذ السياسات الضريبية فالجودة هنا تشمل عدة عناصر مثل الاستجابة السريعة لاحتياجات المكلفين، والتوجيه الفعال لهم، والشفافية في الإجراءات الجبائية بالإضافة إلى العدالة والمساواة في تطبيق القوانين الضريبية، كما ان تحسين جودة الخدمات الجبائية يعزز التوثيق المالي والثقة في النظام الجبائي، كما يتضمن تطوير التكنولوجيا وتبسيط الإجراءات الجبائية لتسهيل التواصل والتفاعل بين المكلفين والسلطات الضريبية.

ومن خلال هذا الفصل سنتعرف على مفهوم الضريبة وأنواعها، الإدارة الجبائية وهيكلها بالإضافة إلى الخدمات المستحدثة في هذه الأخيرة من اجل تحسين جودة خدماتها.

## المبحث الأول: مفاهيم حول الضريبة والإدارة الجبائية

تعد الضرائب من أحد الأركان المالية التي تساهم في تغطية الأعباء العامة للدولة، وتمويل خزينتها، وتمثل أداة في يدها لتنظيم الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ويقصد بكلمة ضريبة ذلك المبلغ الذي يفرض على مجموع المداخيل أو الأرباح، يتم تحصيل هذه الضرائب عن طريق الإدارة الجبائية.

### المطلب الأول: ماهية الضريبة

#### الفرع الأول: تعريف الضريبة

لقد تعرضت العديد من المؤلفات المالية لمفهوم الضريبة وتعريفها وذلك عبر التطور التاريخي للدولة إلا أن هذه التعاريف لم تخرج عن المعنى العام والشامل لها.

- فقد عرفت على أنها: فريضة إلزامية يلتزم المكلف بدفعها للدولة حسب مقدرته وبغض النظر عن المنافع التي تعود عليه من جراء تقديم هذه الخدمات أو تحقيق حاجة عامة.
- كما عرفت الضريبة على أنها فريضة مالية نقدية تستأديها الدولة جبرا من الأفراد بدون مقابل يهدف تمويل نفقاتها العامة وتحقيق الأهداف النابعة من مضمون فلسفتها السياسية.
- كما عرفت أيضا على أنها مساهمة نقدية تفرض على المكلفين بها حسب قدراتهم التساهمية والتي تقوم عن طريق السلطة بتحويل الأموال المحصلة وبشكل نهائي ودون مقابل محدد نحو تحقيق الأهداف المحددة من السلطة العمومية.<sup>1</sup>
- كما عرفها البعض: بأنها: فريضة نقدية يدفعها الفرد جبرا إلى الدولة أو إحدى الهيئات العامة المحلية بصفة نهائية مساهمة منه في تحمل التكاليف والأعباء العامة دون أن يعود عليه بنفع خاص مقابل هذا الدفع لها.<sup>2</sup>

من خلال التعاريف السابقة نجد أن الضريبة هي مبلغ نقدي يدفع جبرا وبشكل نهائي ودون مقابل مباشر، وعن طريق القانون من طرف أشخاص طبيعيين أو معنويين إلى الدولة أو إحدى هيئاتها العامة بغرض تحقيق أهداف عامة.

#### الفرع الثاني: تطور الضريبة عبر التاريخ:

تطورت الضرائب عبر التاريخ بتطور أهداف الدولة، ودورها في المجتمع وبذلك فإن هناك صلة بين الهيكل الضريبي للدولة ونظامها الاقتصادي والاجتماعي والسياسي السائد، والمطبق في فترة فرض الضرائب، وعليه يمكن تصور المراحل التي مرت بها فرض الضرائب كما يلي:

- عيسى اسماعين، جباية ومحاسبة المؤسسة، تقنيات جبائية وحاسبية، منشورات الصفحات الزرقاء العالمية، طبعة 2021، ص: 24-25<sup>1</sup>

<sup>2</sup>الصعدي عبد الله، علم المالية، دار النهضة العربية، القاهرة 2007، ص 131

أ- المرحلة التقليدية البدائية: وهي مرحلة ما قبل نشوء الدولة بتنظيماتها المعروفة، والتي كانت ممثلة في القبيلة أو العشيرة وكان الاعتماد على ما يعطيه أفراد هذا المجتمع لقادتهم طواعية واختيارا نقدا أو عينا ما يساعد على تحسين أوضاع هذا التنظيم.

ب- المرحلة التقليدية المتطورة: أطلق عليها بالتقليدية المتطورة لأنها تشمل على تنظيمات أكثر تطورا هنا سابقتها كنظام سياسي حيث الدولة هي الأساس في هذا المجال وليست القبيلة أو العشيرة في هذه المرحلة فرضت الضرائب الحياضية المباشرة مثل الضرائب على الأراضي، المواشي والرؤوس، الإنتاج الزراعي في البلد... الخ، وعليه فإن الهدف من فرض الضرائب في هذه المرحلة، هو الحصول على موارد مالية بمعنى حيادية الضرائب.

ج- المرحلة التالية لظهور الدولة: مع قيام العلاقات الاقتصادية بين الدول لجأت هذه الدول للتخفيف من العبء على مواطنيها من الضرائب المباشرة التي تم فرضها في مرحلة سابقة، إلى فرض ضرائب غير مباشرة لها علاقة بتجارها الخارجية ففرضت ضرائب على صادراتها ووارداتها.

د- مرحلة تدخل الدولة لتحقيق الرفاهية: إن الحياد الضريبي وإن كان قد ساد نظريا لفترة طويلة من الزمن، إلا أنه من الناحية العملية لا يمكن تحقيقه، ولكل ضريبة أثارها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية أرادت الدولة ذلك أم لم ترد، فالضريبة أثرا على توزيع الدخل والثروات وعلى سلوك المستهلكين والمنتجين وعلى تشجيع رؤوس الأموال الأجنبية أو أحجامها (الاستثمار الأجنبي).

ولذلك أصبحت تستخدم الضرائب لا لكونها مورد من الموارد المالية فقط وإنما أيضا لتحقيق ما تصبو إليه من أهداف، وقد ظهرت هذه المرحلة بعد ظهور المشروعات الكبيرة التي أدت إلى ظهور تطورات اقتصادية واجتماعية وسياسية مما أدى إلى اللجوء إلى الضرائب المباشرة بشكل أوسع والتقليل ما أمكن من الاعتماد على الضرائب الغير مباشرة.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: أنواع الضرائب

تعدد الضرائب وتختلف صورها الفنية باختلاف الزاوية التي ينظر إليها ونميز بينها من حيث نقل عبئها من حيث المادة الخاضعة لها إضافة إلى الواقعة المنشئة لها و... الخ.

#### أ- من حيث نقل العبء الضريبي:

1-1- الضرائب المباشرة: وهي الضرائب التي تفرض على الدخل والثروة ويتم تحصيلها بواسطة قوائم اسمية، ويكون ذلك عن طريق إشعار مسبق من إدارة الضرائب، وتنتقل مباشرة من المكلف بالضريبة إلى

<sup>1</sup>-حميدة بوزيد، جباية المؤسسات، دراسة تحليلية في النظرية العامة للضريبة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، 2010، ص: 06-07

الخبزينة العامة، وتتميز الضريبة المباشرة بان المكلف بها قانونا هو الذي يتحمل عبئها الضريبي بصورة نهائية وتتميز أيضا بالثبات والاستقرار.

**1-2- الضرائب الغير مباشرة:** هي تلك الضرائب التي تفرض على عمليات التداول والاستهلاك والخدمات المؤدات، حيث يتم تسديد هذه الضرائب بطريقة غير مباشرة من الشخص الذي يرغب في استهلاك أشياء أو استعمال خدمات، ويتم تحصيل الضرائب الغير مباشرة بمناسبة حدوث التصرفات أو العمليات الخاضعة للضريبة، دون إشعار مسبق من إدارة الضرائب، أي دونما اعتبار للشخص المكلف بالضريبة، الذي يجوز له أن ينقل عبئ الضريبة إلى شخص آخر، تربطه به علاقة اقتصادية عن طريق دفع سعر البيع مثل الضريبة الجمركية، وتعتبر الضرائب غير المباشرة تصرفات غير ثابتة لان مادتها عرضية ومنقطعة (استيراد أو استهلاك بعض السلع) فقد يقوم الأفراد بهذه التصرفات أو لا يقومون بها، وبالتالي فان حصيلة الضرائب الغير مباشرة لا تتمتع بالثبات والاستقرار.<sup>1</sup>

**ب- من حيث المادة الخاضعة:**

**ب-1- ضرائب على الأشخاص:** هذا النوع من الضرائب هو السباق على الظهور، حيث تدفع من أشخاص مقيمين في إقليم معين، كما تدفع حسب الانتماء الاجتماعي لهؤلاء الأشخاص، بغض النظر عن ما يملكون من أموال وتمتاز بوفرتها وسهولة تحصيلها وتحديد سعرها، غير أنها عادلة لأنها لا تمس ما يملكه من أموال وإنما تفرض على الفرد ذاته.

**ب-2- ضرائب على الأموال:** هذا النوع من الضرائب، أساسه هو ما يملكه الشخص ليس الشخص في حد ذاته وهذا الأخير قد يملك دخلا أو رأس مال أو كليهما وبالتالي فان أساس فرض هذه الضريبة هو الدخل ورأس المال.

**ب-3- ضرائب متعددة:** وهو إخضاع المكلفين لأنواع من الضرائب نتيجة اختلاف وتعدد أنشطتهم، ومن ثم تتعدد وتختلف الأوعية الضريبية، ويبرر اللجوء إلى هذا النوع من الضرائب إلى اختلاف مصادر الثروة وتكاليف تحقيق الدخل.<sup>2</sup>

**ج من حيث الواقعة المنشئة للضريبة:**

**ج-1- ضرائب على الدخل:** يقصد بالدخل كل مبلغ نقدي ناتج عن مصدر ثابت قد يكون رأس المال أو العمل أو كلاهما، يتدفق بصفة دورية منتظمة خلال فترة زمنية معينة وبصورة متجددة ن وينشأ هذا الالتزام بدفع الضريبة بمجرد تحقق الدخل وتحديد المكلف يأتي عن طريق السلعة التي ينتجها أو الخدمة التي يقدمها خلال مدة زمنية محددة يعمل فيها.

<sup>1</sup>-احمد لهيبات، سعد طبري، محمد الأمين بن الزين، الاقتصاد والمناجنت والقانون، الديوان الوطني للطبوعات المدرسية، 2023، ص: 152

<sup>2</sup>-خلاصي رضا، النظام الجبائي الجزائري، جباية الأشخاص الطبيعيين والمعنويين، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزء الأول، الجزائر، ص: 18

ج-2- ضرائب على رأس المال:

يعرف رأس المال بأنه جميع الأصول الحقيقية (عقارات ومباني) أو المالية ( الأسهم والسندات) أو المادية ( سلع ن مخزون، مواد أولية...) أو معنوية ( شهرة، ملكية فكرية ) التي يمتلكها الشخص خلال فترة زمنية معينة، والقابلة للتقدير بالنقود، سواء كانت تعود على المكلف بدخل أم لا، ولتحديد الضريبة على رأس المال يجب جرد وتقييم أصول وخصوم المكلف بالضريبة.

ج-3- الضرائب على الإنفاق: تفرض هذه الضرائب بمناسبة قيام الأشخاص باستعمال دخلهم وإنفاقه في مختلف المجالات، وتنقسم إلى الأنواع التالية:

✓ **ضريبة على التداول:** تتعلق بالتصرفات القانونية التي يقوم بها الأفراد والتي من شأنها تداول وانتقال الملكية كضرائب التسجيل والطابع.

✓ **ضرائب على الاستهلاك:** وهي تلك الضرائب التي تفرض على الدخل عند إنفاقه في شراء السلع والخدمات، وضرائب الاستهلاك قد تفرض استهلاك أنواع معينة من السلع أي في صورة ضريبة نوعية على الاستهلاك كالرسم الداخلي على الاستهلاك وقد تفرض على جميع أنواع السلع التي يستهلكها الفرد في صورة ضريبة عامة على الاستهلاك كالرسم على القيمة المضافة مع العلم أن الضرائب على الاستهلاك يتحملها المستهلك بحيث تكون متضمنة في قيمة السلع والخدمات.

✓ **الضرائب على الإنتاج:** أن عمليات تحويل المواد الأولية من حالتها الخام إلى منتجات نصف مصنعة أو تامة الصنع، ينشأ عنه التزام بدفع الضريبة على كمية الإنتاج قبل خروجها من المصنع.<sup>1</sup>

د- من حيث معدل أو سعر الضريبة:

1- **الضرائب التصاعدية:** وهي ضرائب تفرض بشكل تصاعدي يتناسب مع الوعاء الضريبي، أي كلما زاد الوعاء الضريبي كل ما زاد معدل الضريبة أي أنها تتناسب بشكل طردي مع الوعاء الضريبي، وهذا النوع يحقق العدالة الضريبية ( كمثال على ذلك قانون حساب الضريبة على الدخل الإجمالي).

2- **الضرائب النسبية:** يتميز هذا النوع بثبات نسبة الضريبة رغم تغير الوعاء الضريبي أي تفرض الضرائب بنسبة ثابتة على الوعاء الضريبي، وكمثال على ذلك: نسبة الضريبة على أرباح الشركات (19 بالمائة بالنسبة للنشاطات الإنتاجية، 23 بالمائة بالنسبة لأنشطة البناء، 26 بالمائة بالنسبة لأنشطة التجارية وتأدية الخدمات).<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- فروم محمد الصالح، جباية المؤسسة دروس ملخصة ومدعمة بأمثلة وتمارين محلولة، ألفا للوثائق، الجزائر، 2001، ص: 39-40

<sup>2</sup>- خلاصي رضا، مرجع سبق ذكره، ص: 20

الفرع الرابع: أهداف الضرائب:

تصبو الضريبة في أي مجتمع إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن أن تكون اقتصادية، مالية، اجتماعية أو سياسية ومن خلال هذا العنصر سنتعرف على هذه الأهداف فيما يلي:

➤ الأهداف المالية:

يقصد بها تغطية الأعباء العامة، أي أن الضريبة تسمح بتوفير الموارد المالية للدولة بصورة تضمن لها الوفاء بالتزاماتها اتجاه الإنفاق على الخدمات المطلوبة لأفراد المجتمع، أي تمويل الإنفاق على الخدمات العامة وعلى استثمارات الإدارة الحكومية (كبناء السدود والمستشفيات، الجامعات وشق الطرق.... الخ).

➤ الأهداف الاقتصادية:

يقصد بها أن الضريبة تستخدم بهدف الوصول إلى حالة الاستقرار الاقتصادي الغير مشوب بالتضخم أو بالانكماش وأصبحت في إطار الدولة الحديثة أداة للتأثير في الأوضاع الاقتصادية وتحقيق الاستقرار الاقتصادي ويمكن إيجاز أهم الأهداف الاقتصادية فيما يلي:

- تشجيع بعض أنواع المشاريع لاعتبارات معينة فتعفيها من الضرائب كلياً أو جزئياً.
- حماية الصناعات الوطنية ومعالجة العجز في ميزان المدفوعات ويتم ذلك بفرض ضرائب جمركية مرتفعة على الاستيراد من الخارج وإعفاء الصادرات من الضرائب كلياً أو جزئياً.
- استعمال حصيلة الضرائب المفروضة على أصحاب الدخل المرتفعة لتمويل النفقات الحكومية مما يعمل على زيادة الاستهلاك وبالتالي العمل على رفع الطلب الكلي وهذا من أجل تحقيق التشغيل الكامل
- تخفيض معدل الضريبة على الأرباح المعاد استثمارها من أجل توسيع الاستثمار.

➤ الأهداف الاجتماعية:

- تعمل الضريبة على تحقيق بعض الأغراض الاجتماعية والتي من أهمها:
- تخفيف حدة التقارب بين الدخل والثروات المرتفعة، وذلك بان تعتمد الدولة على زيادة الضرائب على أصحاب الدخل والثروات المرتفعة ثم تقوم بإعادة توزيع حصيلتها على أصحاب الدخل المنخفضة، ويتم ذلك من خلال التصاعدية على الدخل.
- جلب أكبر قدر ممكن من المساكن بهدف التخفيف من أزمة السكن وذلك بإعفاء مداخيل الكراء من الضريبة أو منحها تخفيض.

## ➤ الأهداف السياسية:

الضريبة أصبحت مرتبطة بشكل مباشر بمخططات التنمية الاقتصادية والاجتماعية العامة، ففرض رسوم جمركية مرتفعة على منتجات بعض الدول وخفضها على منتجات أخرى يعتبر استعمالا للضريبة لأهداف سياسية، كما هو الحال في الحروب التجارية بين البلدان المتقدمة (اليابان الولايات المتحدة الأمريكية).<sup>1</sup>

**المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الإدارة الجبائية**

في هذا الجزء سوف نتناول بعض المفاهيم الواجب معرفتها عن الإدارة الجبائية من مفهوم إلى الهيكلية إلى مهام ووظائف الإدارة الجبائية.

**الفرع الأول: مفهوم الإدارة الجبائية:**

• تعرف الإدارة الجبائية بذلك الجهاز الفني الذي يتمتع بالشرعية القانونية والذي يتحمل مسؤولية تنفيذ التشريع الضريبي وتعمل كهمزة وصل بين المكلفين بالضريبة والنظام الضريبي، وتعتبر الإدارة الجبائية عامل أساسي ومحرك للإصلاح الجبائي إذ أنها هي التي سوف تقوم بتطبيق مختلف الإجراءات والتشريعات وتحسيس المكلف بها، فالتشريع الجبائي وحده غير قادر على تحقيق أهداف السياسة الجبائية ما لم تتوفر إدارة جبائية تتميز بدرجة عالية من الكفاءة، إذن إن النظام الضريبي الأحسن تصورا لا تكون له قيمة إلا بفضل الإدارة التي تطبقه.<sup>2</sup>

• تمثل إدارة الضرائب مجموع الهيئات العامة وما تتفرع إليه من فروع وما تتضمنه من درجات وظيفية متعددة، والتي تشكل مجملها مجموعة العمليات التي تهدف إلى تطبيق وتنفيذ قانون الضريبة.<sup>3</sup>

**الفرع الثاني: هيكلية الإدارة الجبائية بالجزائر**

تسعى المصالح الجبائية جاهدة إلى خلق جسور الترابط بين مختلف هياكلها لهذا فهي تحاول القيام بعدة إصلاحات على التنظيم الإداري الخاص بها من أجل التخلص من الهيكلية التقليدية المتمثلة في المفتشيات والقبضات وتعويضها بهياكل جديدة من أجل الوصول إلى التكامل والتناسق الذي كانت تفتقره للسنوات الماضية لهذا شرعت في إنشاء هياكل جديدة تساعدها على تسهيل التنسيق والتواصل بين مختلف مستوياتها الإدارية كما تسهل على المكلف بالضريبة العديد من الإجراءات، بدأت هذه الهيكلية منذ سنة 2002 سنتطرق إليها فيما يلي:

<sup>1</sup> - بوزيدة حميد، مرجع سبق ذكره، ص: 12-13

<sup>2</sup> - منور اوسرير أحمد حمو، جباية المؤسسات، مكتبة الشركة الجزائرية، 2009، ص: 77

<sup>3</sup> - يحيوي نصيرة، الضرائب الوطنية والدولية، الأوراق الزرقاء، الجزائر، 2010، ص: 189

• المديرية العامة للضرائب:

تأسست المديرية العامة للضرائب في 19 أفريل 1963 بمقتضى المرسوم 127-63 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتنشط تحت وصاية وزارة المالية.<sup>1</sup>

تعتبر المديرية العامة للضرائب أحد الركائز الأساسية في الاقتصاد الوطني وآلة تعتمد عليها الحكومة في تنفيذ برامجها، لكونها مكلفة بإدارة النظام الضريبي والتحكم في كل جوانبه من التشريع والتنظيم إلى تنفيذ خطط السياسة الجبائية بهدف تحصيل الموارد التي تعتبر المصدر الرئيسي لخزينة الدولة بعد المحروقات، كما تتمثل الغاية الرئيسية للمديرية العامة للضرائب في الاطلاع بمهامها كإدارة فعالة ومصغية لتطلعات المكلفين بالضريبة، لاسيما ما تعلق منها بتبني القيم الأساسية للمجتمع وكذا تكريس الحقوق الفردية والجماعية، وحيث أنها مكلفة بتطبيق حق سيادي للدولة وهو تحصيل الضريبة.

وبعد اختصاص الإدارة المركزية للضرائب بتنفيذ القوانين والمساهمة في التعديلات والتشريعات لكي ترقى بالنظام الضريبي إلى درجات الإتقان والكمال نجد أن مهام الإدارة الجبائية تنحصر في المزج بين الوسائل الإدارية، القانونية، الفنية والمالية لتقوم بدور الوسيط بين تمويل الخزينة العمومية باعتبارها الهدف الذي أنشئت من أجله وبين رضا المكلفين بالضريبة لكونهم يمثلون رأس المال الإداري الجبائي وعليه فإن المهام الحديثة للمديرية العامة للضرائب والتي حددت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 252-21 المؤرخ في: 25 شوال 1442 الموافق ل 06 جوان 2021 تتمثل فيما يلي:

- السهر على دراسة واقتراح وإعداد النصوص التشريعية والتنظيمية.
- ضمان التدابير الضرورية لإعداد الوعاء وتصفية وتحصيل الضرائب والحقوق والرسوم الجبائية، وكذا الرسوم الشبه جبائية، والموارد الأخرى.
- تعريف وتبسيط الإجراءات الجبائية الأساسية بتسيير الوعاء، الرقابة، التحصيل، وبالمنازعات الضريبية.
- إنجاز البرامج الإستراتيجية للعصرنة وضمان تنفيذها.
- تطوير ونشر النظام المعلوماتي وإنشاء واجهات وأدوات الاتصال.
- ضمان التحكم في المشاريع المرجعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- السهر على التكفل بالمنازعات الإدارية والقضائية المتعلقة بمختلف أنواع الضرائب والرسوم والحقوق.
- تنفيذ الإجراءات اللازمة لمكافحة الغش والتهرب الضريبي.
- وضع أدوات التحليل ومراقبة التسيير لمرد ودية ونجاعة المصالح الجبائية.
- السهر على تحسين العلاقات بين المصالح الجبائية والمكلفين بالضريبة.

<sup>1</sup> - موقع المديرية العامة للضرائب : <https://www.mfdgi.gov.dz/about.us.ar/> وقت الإطلاع : 22:00 سا بتاريخ: 2024/05/12.

تعمل على تنفيذ هذه المهام مجموعة من المصالح تنتمي إلى المديرية العامة للضرائب نذكرها كالتالي:

#### المصالح المركزية:

- مديرية الدعم والمساندة.
- قسم التشريع والتنظيم الجبائيين والشؤون القانونية.
- قسم الرقابة والتحقيقات الجبائية.
- قسم التسيير والتحصيل الجبائي وعصرنة المنظومات المهنية.

#### المصالح الخارجية:

- مديرية كبريات المؤسسات.
- المفتشية الجهوية للمصالح الجبائية.
- المديرية الجهوية للضرائب.
- المصلحة الجهوية للأبحاث والمراجعات.
- المركز الجهوي للإعلام والوثائق.
- المديرية الولائية للضرائب.
- مركز الضرائب.
- المركز الجوّاري للضرائب.<sup>1</sup>
- المديرية الجهوية للضرائب:

المديرية الجهوية للضرائب تعتبر ممثل للمديرية العامة للضرائب على المستوى الجهوي، حيث تسهر على تنفيذ وتطبيق التعليمات والقرارات الصادرة عن الإدارة المركزية (المديرية العامة)، كما تضمن العلاقة الوظيفية بين الإدارة المركزية والمديريات الولائية للضرائب، وفي هذا الإطار تتولى المديريات الجهوية للضرائب تنشيط عمل المديريات الولائية التابعة لاختصاصها الإقليمي وتوجيهه وتنسيقه وتقويمه ومراقبته.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - موقع المديرية العامة للضرائب : <http://www.mfdgi.gov.dz/about.us.ar/dgi> وقت الإطلاع : 21:15 سا، بتاريخ 2024/05/12

<sup>2</sup> - المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 06 - 327 المؤرخ في 18/سبتمبر/2006، ص: 08

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للضرائب:



المصدر: اجتهاد الطالبة بالاستعانة ب المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 327/06 مرجع سابق ص 08.

• مديرية كبريات المؤسسات DGE

أنشئت مديرية كبريات المؤسسات بموجب المرسوم التنفيذي رقم 303/02 المؤرخ في 28/09/2002 والمعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي 494/02 المؤرخ في 26/12/2004 لهذه المديرية صلاحيات على المستوى الوطني لكونها مكلفة بتسيير كل المهام، من تحديد الوعاء الضريبي إلى التحصيل وحتى الرقابة الجبائية والمنازعات.<sup>1</sup>

تتكون مديرية كبريات المؤسسات من خمس مديريات فرعية نوضحها في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لمديرية كبريات المؤسسات



المصدر: قرار وزاري مشترك مؤرخ في: 21/فيفري/2009 يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية العدد 20، المؤرخة في 29/مارس/2009.

تعتبر مديرية كبريات المؤسسات من الهيكلة الجديدة للمصالح الجبائية من أهداف إنشاء هذه المديرية: التحكم الجيد في سير الملفات الجبائية المهمة والممثلة في حجم نشاطات المكلفين بالضريبة من حيث

<sup>1</sup> - المادة 02 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07/جويلية/2005 الجريدة الرسمية العدد 43، الصادرة بتاريخ 07/جويلية/2005، ص: 20

الحصيلة الضريبية التي تقارب نسبتها 70% من الإيرادات الجبائية مع متابعتها المستمرة والدقيقة لكونها تملك خيرة الإطارات والأعوان من أجل ضمان حصيلة أكبر والتخفيف من حدة التهرب الضريبي.<sup>1</sup>

تعين المديرية المكلفة بكبريات المؤسسات كمحل لإيداع التصريحات الجبائية وتسديد الضرائب والرسوم بالنسبة إلى:

- ✓ الشركات أو التجمعات التي تنشط في قطاع المحروقات والتي تخضع للتشريع المتعلق بالمحروقات.
- ✓ الشركات الأجنبية الناشطة بالجزائر مؤقتا في إطار تعاقدية يخضع للنظام الحقيقي عندما يساوي مبلغ العقد أو العقود أو يفوق مبلغا يحدد بموجب قرار من وزير المالية (مائة مليون دينار) ليرتفع هذا الرقم حسب آخر تعديلات إلى ثلاثة مائة مليون دينار (300.000.000).
- ✓ شركات رؤوس الأموال وكذا شركات الأشخاص الذين اختاروا الخضوع للنظام الجبائي للشركات رؤوس الأموال كما هو منصوص عليه في المادة 136 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة التي يساوي رقم أعمالها السنوي أو يفوق مبلغا يحدد بموجب قرار من وزير المالية (مائة مليون دينار) أيضا ارتفع هذا الرقم حسب آخر تعديلات إلى ثلاثة مائة مليون دينار (300.000.000).
- ✓ تجمعات الشركات عندما يساوي رقم أعمالها السنوي لإحدى الشركات العضوة أو يفوق مبلغا يحدد بموجب قرار من وزير المالية (مائة مليون دينار) ارتفاع هذا الرقم إلى ثلاثة مائة مليون دينار (300.000.000).<sup>2</sup>

#### • المديرية الولائية للضرائب DIW

تعد أعلى المصالح الجبائية على مستوى كل ولاية من حيث السلم الإداري.

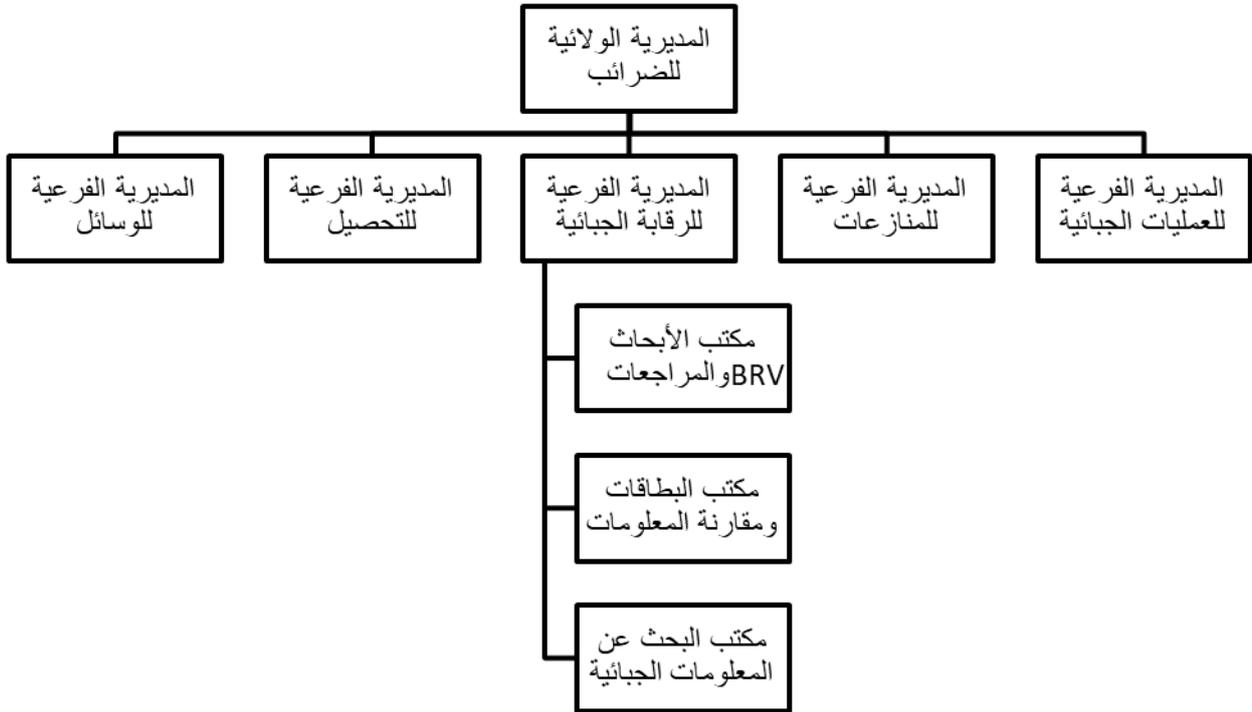
تلعب هذه المديرية دورا رئيسيا في الرقابة الجبائية والتي تتولى مهمة القيام بها مديرياتها الفرعية للرقابة الجبائية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>-la lettre de la dgi direction generale des impos .n 30-2008- p06

<sup>2</sup>-المادة 160 من قانون الإجراءات الجبائية، معدلة بموجب المادتين: 55 من قانون المالية 2018، و 59 قانون المالية 2024.

<sup>3</sup>-المادة 39 من القرار المؤرخ في: 12/جانفي/1998، الجريدة الرسمية، 1998 العدد 79، ص: 19-20

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب DWI



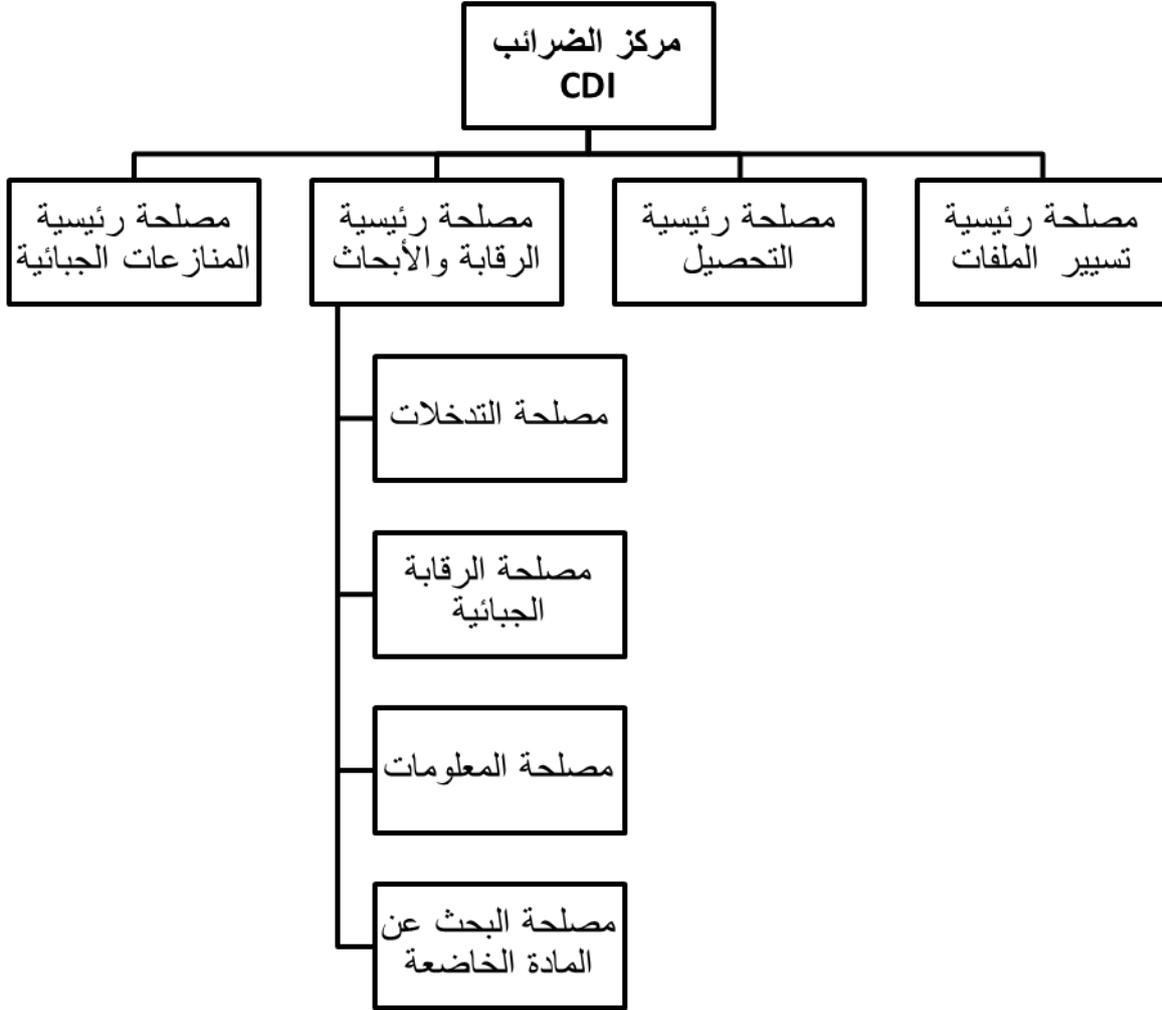
المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة ب المادة 39 من القرار المؤرخ في 12/جانفي/1998 الجريدة الرسمية 1998 العدد 79.

• مركز الضرائب: (CDI)

هي مصلحة تنفيذية على المستوى المحلي ومرتبطة مباشرة بالمديرية الولائية للضرائب يتكفل مركز الضرائب بتسيير الملفات الجبائية لمختلف المكلفين الخاضعين للنظام الحقيقي ولا يتجاوز رقم أعمالهم السنوي 10000000 دج بالإضافة إلى المهن الحرة ويختص هذا المركز بكل المراحل من تحديد الوعاء إلى التحصيل مع تكليفه بالرقابة الجبائية والمنازعات في حدود صلاحيته.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> -المادة 20 من المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 18/سبتمبر/2006 المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحيتها، الجريدة الرسمية العدد 59 المؤرخة في 24/سبتمبر/2006، ص: 10 - 22

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب:



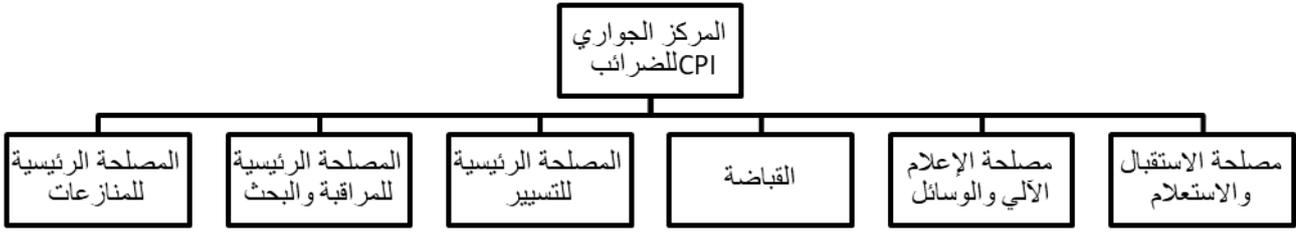
المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بالمادة 20 من الرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 2006/09/18.

• المراكز الجوارية للضرائب: (CPI)

تختص المراكز الجوارية للضرائب في مجال الوعاء والتحصيل والرقابة والمنازعات بكل الضرائب والرسوم المستحقة على المكلفين بالضريبة التابعين لها (المؤسسات الفردية الخاضعة لنظام الضريبة الجزافية ومستثمرات فلاحية، المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، الجمعيات أو أي تنظيم آخر...الخ).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - لونيس عبد الوهاب: إعادة هيكلة الإدارة الجبائية، مجلة الاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 1، العدد 01، جامعة وهران 02، محمد بن أحمد، الجزائر، 2022، ص: 13

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي للمراكز الجوارية للضرائب:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بموقع المديرية العامة للضرائب.

الفرع الثالث: مهام ووظائف الإدارة الجبائية

أ- مهام الإدارة الجبائية:

الإدارة الجبائية من الإدارات ذات المهام الصعبة والمهمة في نفس الوقت حيث تقوم الإدارة الجبائية بالعديد من المهام نذكر منها:

- العمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين ونوعيتهم بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات.
- الشفافية ف تزويد المكلفين بالمعلومات الجبائية ونشر التقارير والإحصاءات التطبيقية.
- تفسير التشريع الضريبي من خلال إصدار القرارات التنظيمية وتطبيق هذا القانون.
- تحصيل الديون الضريبية من المكلفين.
- القيام بالمراقبة الضريبية.
- تقديم الغرامات الضريبية وغرامات التأخير.
- تنظيم وتسيير المصالح الضريبية وضبط انتشارها عبر الأقاليم.
- القيام بالتحقيقات الضريبية في مجال مكافحة الغش الضريبي.
- إدارة الموارد البشرية الضريبية عن طريق تأهيلها وتوظيفها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>-لؤي الحاج شحادة تحديث وتطوير الإدارة الضريبية نشرة وزارة المالية، بيروت، لبنان، 2007، ص: 10

ب-وظائف الإدارة الجبائية:

تقوم الإدارة الجبائية بالعديد من الوظائف حيث يمكن أن نميز نوعين منها:

أولاً: وظائف الإدارة العامة:

**1/ وظيفة التخطيط:** يشتمل التنظيم في مجال الإدارة الجبائية على حصر مهام الإدارة الجبائية في ظل النظام السائد، ثم تشكيل الهيكل التنظيمي وتعيين أفراد الإدارة وتحديد السلطات والصلاحيات لكل فرد التي تمكنه من أداء أعماله على أكمل وجه.

**2/ وظيفة التوجيه:** يتضمن التوجيه إعداد النماذج المتعلقة بكافة عمليات الإدارة الجبائية وإصدار التفسيرات المتعلقة بها ثم إيصال كل التوجيهات للمسؤولين وترغيبهم في العمل بها والإشراف على تطبيقها قصد ضمان تضافر الجهود وتوحيد المعاملة بين فروع الإدارة الجبائية.<sup>1</sup>

**3/ وظيفة إدارة القوى العاملة:** تتضمن النقاط التالية:

- اختيار أكفاء الموظفين للعمل بالإدارات الجبائية.
- تدريب الموظفين وإعدادهم لممارسة أعمالهم التخصصية.
- تحسين أوضاع العاملين مادياً واجتماعياً لكسب إخلاصهم في العمل.
- توفير كافة الإمكانيات اللازمة لتهيئة الجو الملائم للعمل كاتساع حجرات المكاتب وتوفير التدفئة والتكيف... الخ.

**4/ وظيفة المتابعة والرقابة:** تسمح الرقابة في مجال الإدارة الجبائية بتقسيم انجازات الإدارة وتحديد أهداف التخطيط الضريبي والعمل على اكتشاف الأخطاء والانحرافات قصد تحليلها ومعالجتها بشكل يضمن عدم تكرارها في المستقبل بالإضافة إلى متابعة تقارير الإدارات التنفيذية والتأكد من صحتها ودقتها.<sup>2</sup>

**ثانياً: الوظائف التنفيذية:** يمكن تلخيص أهم الوظائف التنفيذية للإدارة الجبائية كما يلي:

**1/ تخطيط القصير الأجل:** ويكون ذلك من خلال وضع خطط العمل السنوية لجميع أقسام الإدارة التنفيذية، وينبثق أساساً من الإطار العام للخطة الضريبية التي حددتها الإدارة.

**2/ حصر الممولين:** هي العملية التي يتم بمقتضاها تحديد الأشخاص الخاضعين لكل ضريبة، وتطبق عليهم أحكام القوانين الضريبية.

<sup>1</sup>-شريف مصباح أبو كرش، إدارة المنازعات الضريبية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص: 19 .

<sup>2</sup>-منور اوسيرير، مرجع سابق، ص: 78

**3/ ربط الضريبة:** المقصود هنا بربط الضريبة، كافة الإجراءات والخطوات التي تتبعها الإدارة التنفيذية منذ استلامها لإقرار الممول، وحتى يتم تحديد دين الضريبة المستحقة على الممول بصفة نهائية، فهي تشمل عمليات الفحص والربط والمراجعة وإخطار الممول بالنتيجة.

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

**5/ المتابعة والرقابة:** تختلف مهام المتابعة والرقابة على مستوى الإدارات التنفيذية عنها على مستوى الإدارة المركزية، ويتمثل الاختلاف في الإجراءات لرفع الدعاوي المدنية والجنائية ومتابعتها، والثانية تعني بمكافحة التهرب الضريبي في النطاق الجغرافي للإدارة التنفيذية، ومع ذلك فإما يشتركان في متابعة تحقيق أهداف الخطة واستخراج الإحصاءات وتحليل البيانات.<sup>1</sup>

### ➤ مقومات نجاح الإدارة الجبائية:

يتطلب نجاح الإدارة الجبائية

- توفر العناصر الفنية والإدارية ذات الكفاءة العالية والخبرة الواسعة وذلك من خلال تكوين متخصص في الضرائب.
- ترقية الحوار بين الإدارة والمكلف لتحسين العلاقة بينهما وكسب ثقة المكلف.
- يجب على الإدارة الجبائية أن تضمن أحسن تطبيق للنظام الجبائي، وتؤمن له الظروف الموضوعية لأخلاقيات العمل الجبائي ومردود يته التامة.
- وضع نظم رقابة جبائية فعالة، والتي تتميز بدقتها وسرعة اكتشاف مختلف المخالفات المرتكبة، مع فرض العقوبات المناسبة لمرتكبيها.
- توفر نظم الأجور التي تكفل حصول موظفي الإدارة الجبائية على أجور تتناسب مع طبيعة وأبعاد ما يضطلعون إليه من مسؤوليات وعلى مكافآت تشجيعية تنطوي على حوافز فعالة.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: تطور الإدارة الجبائية في الجزائر

تعمل الإدارة الجبائية على تطوير نفسها ونيل رضا مكلفيها من خلال محاولة الخروج من اللباس التقليدي والتوجه نحو التقدم التكنولوجي وذلك من خلال تحديث مرافقها وتحسين في جودة خدماتها.

<sup>1</sup>- حامد عبد المجيد دراز، النظم الضريبية، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، ص: 153

<sup>2</sup>- هاني محمد حسن شبيطة، حدود التوازن بين سلطات الإدارة الضريبية وضمائنات المكلفين، مذكرة ماجستير في المنازعات الضريبية، جامعة النجاح

الوطنية نابلس، فلسطين، 2006، ص: 45-97

## الفرع الأول: تطور الجانب الشكلي

عرفت هيكلية الإدارة الجبائية منذ صدور المرسوم التنفيذي 06/327 المنظم للمصالح الخارجية، تغير ملحوظا من خلال إنشاء مجموعة من المرافق أصبحت تحل محل التنظيم الهيكلي القديم، في انتظار تعميم وجودها في كل الولايات، تجمع هذه الهياكل الجديدة صلاحيات الوعاء والرقابة كذلك التحصيل والمنازعات في نفس المكان بعدما كانت سابقا موزعة على مصالح متباعدة من حيث المسافة الأمر الذي كان يسبب كثيرا من العناء للمكلفين بالضريبة من حيث كثرة التنقل.

إضافة إلى الاحتفاظ بالمديريات الجهوية والولائية من أجل الإشراف على عمل الهياكل الجديدة والتنسيق بينها.

أحدثت الإدارة الجبائية مديريةية المؤسسات الكبرى وهي إدارة جديدة ذات اختصاص وطني يخضع لها المكلفون بالضريبة المحققون لرقم أعمال يفوق الحد الأدنى الذي يحدده المشرع قانونا.

كما أحدثت أيضا مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب وهي مراكز ضريبية ذات اختصاص محلي ينتمي إليها المكلفون بالضريبة الذين لا ينتمون إلى كبريات المؤسسات.

## الفرع الثاني: تطور الجانب المعملاتي للإدارة الجبائية

تهدف الإدارة الجبائية في السنوات الأخيرة إلى تحسين تعاملها مع المكلفين بالضريبة والرقمي بعلاقتها معهم إلى درجة العلاقة بين المرتفق والمرفق العام ويظهر ذلك جليا فيما يلي:

## ➤ جعل الإدارة الجبائية إدارة خدمات

تحرص الإدارة الجبائية على تطوير الحس الجبائي لدى المكلفين والمواطنين وتحبيبتهم فيها، تعمل حاليا على تطوير مصالحتها لتصبح إدارة خدماتية، تجعل المكلف بالضريبة في مركز اهتماماتها وهذا الهدف يمر أساسا من خلال تطوير شروط الاستقبال عن طريق التسهيل قدر الإمكان للمعاملات الإدارية وتنويع وسائل الاتصال الموجهة للمكلفين بالضريبة.

(جهزت مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب، بهياكل استقبال لانشغالات المكلفين وتحاول الإسراع في حلها، كذلك جهزت بوسائل اتصال حديثة تسمح بالتواصل بينها وبين المكلفين).

## ➤ تأهيل أكبر للموارد البشرية داخل الإدارة

تعمل الإدارة الجبائية حاليا على تجديد العنصر البشري والرفع من الشروط الخاصة بالتوظيف، كذلك فرض احترام قواعد أخلاقيات الوظيفة والتكوين في مجال الاتصال وتحسين العلاقات العامة للأعوان مع الغير، وأخيرا التكتيف من التعاون الدولي للاستفادة من الخبرات الأجنبية في هذا المجال.

➤ اعتماد الإدارة الجبائية على النقد الذاتي لتحسين أكبر للخدمة

يظهر ذلك في اعتماد ما اصطلح على تسميته بمرجع نوعية الخدمة أخذته الإدارة الجبائية على عاتقها من أجل تحقيق تحسين الإدارة لتعاملها مع المكلفين بالضريبة.

فحسب المديرية العامة للضرائب يبقى مرجع نوعية الخدمة مؤشر هام بالنسبة لجميع الهياكل (مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب، والمراكز الجوارية للضرائب) قصد جعل نوعية الاستقبال تحديا حاسما بالنسبة لمستقبل الإدارة في تطلعها المستمر إلى تلبية احتياجات وشكاوي المكلفين بالضريبة.

يرتكز مرجع نوعية الخدمة على خمس محاور رئيسية:

- المصلحة متواجدة: حيث تسعى إلى تحسين كيفية الدخول إلى مصالحتها.
- استقبال أكثر إصغاء: استقبال المكلفين بأدب وفعالية.
- معالجة سريعة لطلبات المعلومات: تسعى الإدارة إلى إعطاء الجواب والرد في الآجال المعلن عنها.
- الإصغاء إلى المكلفين بالضريبة
- تحسين تنظيمها والسعي لتطوير كفاءتها.

يعتبر تجسيد هذه الالتزامات رهانا يتعين على الإدارة تشريفه من خلال تقييم منظم لمدى احترامها وإعلان نتائج هذا المسعى الجديد للتوعية لفائدة الجمهور العريض وهو ما يشكل شفافية في تسيير التقييمات والرغبة أيضا في المضي قدما لجعل الخدمة العمومية أكثر نجاعة على وجه الخصوص.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - لونيس عبد الوهاب، مرجع سابق، ص: 10-11

## المبحث الثاني: جودة الخدمات الإدارية

تعتبر الجودة من أهم الغايات التي تسعى إليها أي مؤسسة فهي ضمان كينونتها، لدى فان جودة الخدمات من الأهداف الرئيسية التي تهدف أي إدارة إلى تحقيقها.

## المطلب الأول: ماهية الخدمات الإدارية

## الفرع الأول: مفهوم الخدمة:

تمثل الخدمات طبقا لما أوردته جمعية التسويق الأمريكية بأنها منتجات غير ملموسة أو على الأقل هي كذلك إلى حد كبير، إذ لا يمكن نقلها أو تخزينها أو فصلها عن مقدمها وعدا كونها فاعلية العمل لمنتج غير مادي<sup>1</sup>.

أما عوض بدير الحداد فيعرف الخدمات من الناحية التسويقية بأنها: عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداة PERFORMANCE، تقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس<sup>2</sup>.

من جهة أخرى يعرفها KOTLER بأنها: نشاط وأداة يخضع للتبادل بحيث أن التبادل غير ملموس الذي لا يسمح بأي تحويل للملكية، ويمكن أن تكون الخدمة مرتبطة بمنتج مادي كما يمكن أن لا تكون كذلك<sup>3</sup>.

## الفرع الثاني: مفهوم الخدمة الإدارية:

تعرف الخدمة الإدارية على أنها: أعمال ونشاطات محددة يؤدي تنفيذها إلى حسن سير العمل في المؤسسة، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة المتمثلة في البقاء، النمو، والازدهار وهي: التخطيط، التعليم، التوجيه، الإشراف، والرقابة الإدارية، اتخاذ القرارات، والاتصال القياس التقييم، التغذية العكسية<sup>4</sup>. وتعرف إجرائيا: وظائف تقوم بها الإدارة لتوفير حسن سير العمل بغرض تحقيق أهدافها.

## الفرع الثالث: خصائص الخدمة

هناك عدة خصائص تتميز بها الخدمة نذكر بعضها فيما يلي:

<sup>1</sup>- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002، ص: 77

<sup>2</sup>- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999، ص: 48

<sup>3</sup>- KOTLER α DUBOIS: MARKETING MANAGEMENT ,9EME EDITION,PARIS,1997,P454

<sup>4</sup>-نادية مراد يوسف حنون، درجة استخدام أسلوب الهندسة الإدارية في ممارسة العمليات الإدارية في المدارس الحكومية في محافظات الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمدبرات، أطروحة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس فلسطين، 2010، ص: 13.

- ✚ **اللاملموسية (غير ملموسة):** نظرا لكون الخدمة غير ملموسة فانه من المستحيل على مستخدم الخدمة الإدراك بها بالحواس (الإحساس بها من خلال لمسها أو تذوقها، شمها أو رؤيتها) قبل شرائه لها.<sup>1</sup>
- ✚ **التلازمية (عدم الانفصال):** يعني انه لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها فالزبون هنا يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة.<sup>2</sup>
- ✚ **عدم التجانس:** من الصعب افتراض أن الخدمات التي تقدمها المؤسسة الخدمية إلى الزبون تتم بنفس المستوى والنوعية لان جودة أداء الخدمة تعتمد بدرجة كبيرة على مقدمها، فالخدمة المقدمة من نفس الشخص تختلف أيضا من شخص لآخر أي من مقدم لآخر.
- ✚ **عدم القابلية للتخزين:** الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، أي لا يمكن حفظ الخدمة عل شكل مخزون، فهي تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها.
- ✚ **عدم انتقال الملكية:** صفة عدم انتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة وذلك كون الزبون يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها على عكس السلعة التي يكون فيها للزبون حق امتلاكها كما في السلعة المادية.<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة وأهميتها

تعتبر جودة الخدمة أهم العوامل التي تميز المؤسسات الناجحة عن غيرها، باعتبارها تساهم في بناء ولاء العملاء وزيادة في درجة رضاهم، إذن فتحسين جودة الخدمة ليس مجرد خيار بل هو ضرورة إستراتيجية لتحقيق التميز والتفوق في بيئة تنافسية متزايدة.

#### الفرع الأول: تعريف الجودة

- أصبحت الجودة سلاح استراتيجي هام لدى المؤسسات حيث تساهم بشكل كبير في تحقيق الميزة التنافسية لها وللجودة تعاريف عديدة نذكر البعض منها فيما يلي:
- حسب الرابطة الأمريكية لمراقبة الجودة: هي مجموعة من خواص ومواصفات السلعة أو الخدمة المتعلقة بقدرتها على تلبية المتطلبات الموجودة، أو المفترض وجودها، فالجودة تحصل حين تقدم المنظمة السلعة أو الخدمة حسب المواصفات التي تحقق احتياجات الزبون.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> -محمد صلاح المؤذن، مبادئ التسويق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص: 217

<sup>2</sup> -خالد مقابلة، التسويق الفندقي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص: 20

<sup>3</sup> -عبد الجبار منديل، أسس التسويق الحديث، دار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2002، ص 270-271

<sup>4</sup> -حاكم جبوري الخفاجي، رضا الزبون كمتغير بين جودة الخدمة ولاء الزبون، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة العراق، 2012، ص: 79.

- كما يمكن تعريفها: على أنها الخصائص العامة لمنتج أو خدمة، والتي تمنح لتلبية الحاجات الصريحة والضمنية.<sup>1</sup>
- من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الجودة هي مجموعة من الخصائص والمزايا التي يتميز بها المنتج أو الخدمة وتلبي حاجات ورغبات الزبائن.
- ويرى SHIKAWA بأن الجودة تشمل الجوانب التالية:
  - جودة طريقة الأداء.
  - جودة المعلومات.
  - جودة العملية الإنتاجية.
  - جودة الأفراد بما فيهم العاملين، المهندسين والمديرين بكل مستوياتهم الإشرافية.
  - جودة الأهداف الموضوعية... وغيرها.<sup>2</sup>

#### الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة وأهميتها

##### 1-2 تعريف جودة الخدمة:

- الجودة في الخدمة تعتبر ذات أهمية بالغة سواء لمقدم الخدمة أو لطلابها (المستفيد منها) وهي تختلف من فئة لأخرى فمثلا الجودة في الخدمة بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب...وعليه فقد وردت تعاريف عديدة لها من وجهة نظر العديد من الباحثين نذكر منها:
- عرف كل من ( KOTLER ,KEILER ) جودة الخدمة بأنها درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة.
  - كما قدم Payane التعريف التالي : تتعلق جودة الخدمات بقدرة المؤسسة على ملاقة توقعات العملاء أو التفوق عليها ، ويمكن تقييم جودة الخدمة ،من خلال قياس الأداء الفعلي .<sup>3</sup>
  - كما يمكن تعريفها بأنها: قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة المدركة ) مع التوقعات (الجودة المتوقعة)<sup>4</sup>

<sup>1</sup>-محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص:14.

<sup>2</sup>-قويدر عياش، مدخل إدارة الجودة الشاملة للأداء المتميز في المنظمات، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة 8-9 مارس /2005، ص : 223.

<sup>3</sup>-أ.د: عيسى مرزوقة، سبها مخلص، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الإقتصاد الصناعي، العدد12(01)، جامعة باتنة، جوان 2017، ص 388.

<sup>4</sup> - حميد عبد النبي الطائي، وآخرون ، التسويق الحديث: مدخل شامل، دار الباروزي للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن 2009، ص230.

• من خلال التعاريف السابقة لجودة الخدمة نستنتج أنها تتعلق بذلك التفاعل بين الزبون طالب الخدمة ومقدم الخدمة، حيث يرى الزبون جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة. كما يمكن أن نستنتج:

- تعتبر جودة الخدمة المتقدمة من أهم العوامل المؤثرة في درجة رضا الزبون.

- تعتبر جودة الخدمة المقدمة مؤشرا تنافسيا مهما تعتمد عليه المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي.

**2-2 أبعاد جودة الخدمة:** تملك الخدمات عموما أبعاد متعددة، ترتبط أساسا بالجودة، يمكن من خلالها تحديد قدرة استيعابها لحاجة العميل ولقد حددها خبراء الجودة في عشرة أبعاد هي: الاعتمادية، الملموسية، المصادقية (الثقة)، فهم ومعرفة حاجات العميل، الاتصال، الأمان (الضمان)، التمكين، سهولة الحصول على الخدمة، الاستجابة والتعاطف.

وفي هذا السياق لقد حدد Berry and parasuraman خمسة أبعاد أساسية من بين العشرة المذكورة كمقياس لجودة الخدمات أطلق عليها اسم مقياس "Servqual" حيث أثبت كفاءة عالية في المجال العلمي، ولذلك سوف يتم الاعتماد عليها في الجانب الميداني لهذه الدراسة والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- **الاعتمادية:** تتمثل في مدى وفاء المؤسسة المقدمة للخدمة بوعودها التي وعدت بها عملائها بخصوص مستوى الجودة المتضمن لخدمتها.

- **الملموسية ( الماديات):** وهي كافة الملموسات المادية ذات الالتماس المباشر مع العملاء مثل: المبنى، الديكور، التجهيزات المادية لتسهيل تقديم الخدمة إلى غيره.

- **الاستجابة:** ويقصد بها مدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بصورة فورية ومتقنة وفقا لما يتطلع له العميل وكذا التفاعل السريع مع الشكاوي والمقترحات، والعمل على حلها وتلبيتها بصورة جيدة وفقا لتصوره.

- **الأمان (الضمان):** يشمل الاطمئنان النفسي والمادي اتجاه الخدمة المقدمة.

- **التعاطف:** يعني المحادثة المهذبة والاحترام المتبادل والشفافية والألفة، كل هذا يقوي انطباعه حول مستوى جودة الخدمة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- أحمد بن عياش: قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال، المقدمة من طرف المؤسسات الثلاث: (موبليس، جيزي واوريدو) بمدينة ورقلة جنوب الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث، عدد 14، 2014، ص: 384-383

### 2-3 أهمية جودة الخدمة:

لجودة الخدمة أهمية بالغة سواء كان بالنسبة للزبون ( طالب الخدمة ) أو مقدم الخدمة فالأول يتوقع خدمة ذات جودة عالية والثاني يسعى لتحقيق أعلى درجة من رضا زبائنه، ويمكن ذكر أهمية جودة الخدمة فيما يلي:

❖ **نمو مجال الخدمة:** أي ازدياد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نجد نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطهم بتقديم الخدمات، إلا أن نمو المؤسسات المتصلة بالخدمات مزال مستمر بالتوسع.

❖ **ازدياد المنافسة:** تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

❖ **فهم الزبون:** إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة عالية وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

❖ **المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** أصبحت المؤسسات في الوقت الحالي تحرص على ضرورة استمرار التعامل وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن المؤسسات يجب أن لا تسعى فقط إلى جذب زبائن جدد، بل يجب عليها أيضا إن تحافظ على الزبائن الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة الزبائن.<sup>1</sup>

#### ➤ خطوات تحقيق جودة الخدمة:

لا يوجد اتفاق حول الخطوات المتبعة لتحقيق جودة الخدمة، لكن أكثرها شيوعا هو:

- إخطار المواقف الايجابية اتجاه الآخرين.
- تحديد حاجات العميل والزبون.
- العمل على توفير حاجات العملاء.
- إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه.
- ضمان وفاء العملاء.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - مأمون سليمان الدراكية، الجودة في المنظمات الحديثة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص:194.

<sup>2</sup> - مأمون سليمان الدراكية، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان الأردن، طبعة 01، 2006، ص: 203

الفرع الثالث: تعريف جودة الخدمات الإدارية ومبادئها:

### 3-1 تعريف جودة الخدمات الإدارية:

حلم جميع المؤسسات تحقيق أعلى درجة من الجودة في الخدمات المقدمة من طرفهم سواء كانت هذه المؤسسات تنتمي إلى قطاع حكومي أو خاص، حيث أن تحقيق جودة الخدمة الإدارية يعني تحقيق الوجود. أي الجودة هي الوسيلة لتحقيق أهداف العمل الإداري لذا تعمل إدارة المؤسسات على تحسين الأداء الوظيفي للخدمة الإدارية بشتى الطرق المتطورة وعلية يمكننا تعريف جودة الخدمة الإدارية كما يلي:

- تعرف جودة الخدمة الإدارية بأنها: جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو-قائد في النظام التعليمي-، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي: التخطيط والتنظيم، القيادة، الرقابة وتقييم الأداء، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة (بشرية، مادية) مثل المباني، مكاتب، معامل.....حتى وان تواضع قدرها.
- ويرى علوان أن جودة الخدمة الإدارية تتمثل في جودة الوظائف الإدارية التي يمارسها كل مستوى إداري وتتألف من سبع عناصر أساسية تتمثل في: إدراك دور الإدارة، دور الإدارة في عملية الجودة، قبول المسؤولية المتعلقة بالجودة والالتزام بها، التحول الشامل تدعيم المشاركة في اتخاذ القرار، نمط قيادة التغيير، السلوك والدافعية.

### 3-2 مبادئ جودة الخدمات الإدارية:

تتمثل مبادئ جودة الخدمات الإدارية في النقاط التالية:

- ✚ **مبدأ القيادة الإدارية:** يعتمد نجاح المؤسسة على القيادة باعتبارها المسئول الأول في إدارة المؤسسة، من خلال الأخذ بالأساليب الإدارية الحديثة وتوفير رؤية واضحة للمؤسسة وتحديد أهدافها، وتوضيح الخطط للعاملين والإيمان بقدراتهم.
- ✚ **مبدأ التغيير والإبداع:** إعطاء فرصة للعاملين من أجل الابتكار والإبداع في أساليب عملهم، والتوصل إلى أفكار جديدة تحقق أهداف المؤسسة.
- ✚ **مبدأ التعاون والعمل الجماعي:** عندما يصبح للمجموعة هدف واحد مشترك فإنه يسعى جميع العاملين إلى تحقيقه وهذا يزيد من روح التعاون بينهم مما يؤدي إلى تقديم خدمة إدارية ذات جودة عالية.
- ✚ **مبدأ تنمية الموارد البشرية:** وذلك من خلال استثمار الموارد البشرية وتلبية حاجات العاملين، وتوفير التدريب المناسب لاحتياجاتهم، وتقييم أدائهم للوقوف على مستوى جودة الأداء، وتحسينه وذلك من أجل تحقيق رغبات العملاء.

➤ **مبدأ التحسين:** الأخذ بأساليب التحسين والتطوير المستمر في إجراءات العمل الإداري داخل المؤسسة لمواكبة كل جديد، يعتبر وسيلة للارتقاء بأداء المؤسسة وتطوير الخدمة المقدمة للمنتقدين.

➤ **مبدأ الرقابة:** الرقابة هنا نوعان: رقابة ذاتية تتبع من داخل العاملين وشعورهم بالمسؤولية اتجاه عملهم، ورقابة خارجية من داخل أو خارج المؤسسة، تقوم بمتابعة الإجراءات والتأكد من مدى صحتها ومطابقتها للقوانين والأنظمة والتعليمات.

➤ **مبدأ أرضا المستفيد:** يعتبر المستفيد المحور الأساسي للأنشطة التي تقدمها المؤسسة، وتوفير المبادئ السابقة في إدارة المؤسسة كفيل بتحقيق رضا المستفيد داخل وخارج المؤسسة، مما يؤدي إلى كسب ولاءه ورضاه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>-دأمال محمود محمد أبو عامر، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية- من وجهة نظر الإداريين - وسبل تطويره، دراسة مكملة للحصول على درجة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية - غزة- 2008 ص 110-115 .

### المبحث الثالث: متطلبات تحسين جودة خدمات الإدارة الجبائية

تجتهد الإدارة الجبائية لتحسين علاقتها مع مكلفيها وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها لذلك فهي تحتاج إلى العديد من المتطلبات لتحقيق هدفها والوصول إلى مبتغائها.

#### المطلب الأول: الخدمات المقدمة من طرف الإدارة الجبائية

تقدم الإدارة الجبائية مجموعة من الخدمات للمكلف بالضريبة يمكن التطرق لها فيما يلي:

##### الفرع الأول: أنواع الخدمات الجبائية:

تختلف الخدمات التي تقدمها الإدارة الجبائية حسب الهيئة المقدمة للخدمة، وعليه سنذكر بعض الخدمات الشائعة التي يمكن أن تقدمها هذه الإدارة.

- ✓ تقديم المعلومات والإرشادات الضريبية: من خلال توفير المساعدة والإرشاد للمكلفين حول القوانين واللوائح الضريبية وشرح كيفية التعامل مع الإجراءات الضريبية.
- ✓ تقديم الإقرارات الضريبية: استقبال ومعالجة الإقرارات الضريبية التي يقدمها الأفراد والشركات سواء كانت دفع الضرائب أو تقديم التقارير الضريبية.
- ✓ الاستفسارات والاستشارات الضريبية: الرد على استفسارات المكلفين وتقديم الاستشارات حول القضايا الضريبية المختلفة والتحقيق في الشكاوي والاعتراضات.
- ✓ تنفيذ التحصيل الضريبي: جمع الضرائب المستحقة وتنفيذ الإجراءات اللازمة لضمان تحصيلها بما في ذلك تطبيق العقوبات على المتأخرين في الدفع.
- ✓ تقديم الدورات التدريبية والتثقيفية: من خلال تنظيم دورات تدريبية وورش عمل للمكلفين لزيادة الوعي بالقوانين واللوائح الضريبية وتعزيز التميز في التمويل الضريبي.
- ✓ تطوير الأنظمة الضريبية: العمل على تطوير وتحسين الأنظمة والتشريعات الضريبية لتحقيق الأهداف السياسية والاقتصادية والاجتماعية للإدارة الجبائية.

##### الفرع الثاني: الطرق التقليدية لتقديم الخدمات الجبائية:

تعتمد الإدارة الجبائية في تقديم خدماتها على الطرق التقليدية أكثر منها الحديثة سنذكر بعض من هذه الطرق فيما يلي:

- ✚ الزيارة الشخصية: حيث يقوم الكلف بالضريبة بزيارة مكتب الضرائب لتقديم إقراراته الضريبية أو للحصول على المعلومات والإرشادات التي يحتاجها.

✚ الاستخدام الورقي للمعاملات: يتم استخدام الأوراق والمستندات المطبوعة في التعاملات الضريبية، مثلا فواتير البيع سجلات محاسبية.....

✚ الدفع النقدي في مكاتب الضرائب: حيث يقوم المكلفين بدفع الضرائب نقدا مباشرة في مكاتب الضرائب.

✚ استخدام البريد السريع: يمكن للأفراد والشركات استخدام البريد السريع لتقديم الوثائق الضريبية أو دفع الضرائب.

هذه تمثل مجموعة من الطرق التقليدية التي كانت ولا تزال مستخدمة في تقديم الخدمات الجبائية.

### المطلب الثاني: ضرورة التحول نحو الإدارة الإلكترونية

يساعد الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر فعالية، بالإضافة إلى تقليل التكاليف وتعزيز التواصل بين مختلف فروع المؤسسة لدى أصبح من الضروري التحول نحو هذا النوع من الإدارات (الإدارة الإلكترونية) ورقمنتها لما له من نتائج ايجابية تعود على الإدارة والمتعاملين معها.

#### الفرع الأول: مفهوم الرقمنة والإدارة الإلكترونية

##### • تعريف الرقمنة:

تتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة وذلك وفقا للسياق الذي تستخدم فيه:

الرقمنة عبارة عن عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي ويتم هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات لمدة أطول، وكذلك إيصالها إلى أكبر قدر من مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين في العالم.

بصفة عامة الرقمنة هي عملية تحويل بيانات إلى شكل رقمي تتم معالجتها بواسطة الحاسوب المرتبط بالماصح الذي يحفظ المعلومات سواء صورة، أو صوت، أو نص مكتوب

تحقق الرقمنة مجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها فيما يلي:

**الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية أقل عرضة للتلف مقارنة بالوسائط الورقية وبالتالي يمكن حفظ المعلومات لمدة أطول.

**التخزين:** التحويل الرقمي يمنح فرصة أكبر للتخزين حيث يمكن للقرص المضغوط أن يخزن آلاف الصفحات عوضا عن الاحتفاظ بها كأوراق.

**الإقتسام (المشاركة):** أتاحت الرقمنة للعديد من الأشخاص عرض نفس المعلومات في نفس الوقت من خلال استخدام شبكة الإنترنت.

سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل رقمي يمكن استرجاعها في وقت وجيز (ثواني إن صح القول) بدل الدقائق والساعات.

سهولة التوصيل: يتم توصيل المعلومات للمستفيد، دون تدخل بشري، بالإضافة إلى الربح المادي من خلال بيع منتج رقمي مثل الأقراص المليزرة.....<sup>1</sup>

### تعريف الإدارة الإلكترونية:

\*عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها جمع أكبر عدد من المواقع الإدارية المتباعدة في شبكة اتصال إلكتروني سلكية أو لاسلكية محددة.

\*كما عرفت أيضا على أنها: نظام يقوم بتحويل الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية وذلك بالقيام بخطوات رئيسية محددة، تبدأ بإتمام أعمال المنظمة ومن ثم العمل وفق مبدأ النافذة الواحدة الذي يحقق التوفير في الوقت وفي حجم الأعمال الورقية، مما ينعكس بالنتيجة على توفير الوقت والأعباء المالية التي يمكن توظيفها في أماكن أخرى، الأمر الذي يسمح بخلق فرص عمل جديدة تنعكس إيجابا على قدرات وكفاءات العاملين.

\* الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن عملية إعادة هندسة للإعمال والعلاقات الحكومية وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصال لتحويلها إلى صيغة إلكترونية، تقديم الخدمات الحكومية للأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية، كما أنها تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع وتحقيق طموحاته، وذلك من خلال تقديم خدمات عامة فاعلة ومتقنة، وخلق تفاعل رقمي بين الأفراد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: أهمية التحول إلى الرقمنة الجبائية:

يعد التحول إلى الرقمنة الجبائية نظرا إلى التطورات التكنولوجية الحديثة والمستمرة أمر لا بد منه حيث تكمن أهمية التحول إلى الرقمنة الجبائية في: أنها تسمح بالقضاء على الفساد المالي والمحسوبية المنتشرين بكثرة في الإدارات الجبائية بالإضافة إلى كونها تسمح بتبسيط المعاملات بين المكلفين والإدارة الجبائية وهو ما يساعد على زيادة التحصيل الجبائي.

<sup>1</sup> - قوادري محمد: رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر، مخبر الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها، من أجل التنمية المستدامة، جامعة الجلفة الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد رقم: 06، العدد: 02، سنة 2022، ص: 236-237.

<sup>2</sup> - بوعمامة مريم، د بوهدة شهرزاد، اثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر المدية، مجلة اكااديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 02، 2020، ص: 109-110.

كما تبرز جليا أهمية التحول إلى الرقمنة الجبائية في وقتنا الحالي في ظل الانتشار الواسع للتجارة الالكترونية، وضرورة تحول الإدارة الجبائية إلى الأساليب الرقمية لكي تتمكن من الاستفادة من المداخل الضريبية التي يذرها هذا النوع من التجارة، كما أن الرقمنة الجبائية تساعد على محاربة وتقليل التهرب الضريبي الذي يعد أهم دافع لرقمنة هذه الإدارة.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بالإدارة الجبائية

تحت الإدارة الالكترونية إلى ضرورة انتقال العمل الإداري التقليدي اليدوي الذي يعتمد على وسائل تقليدية إلى العمل الإداري الالكتروني الافتراضي الذي يعتمد على وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذلك المورد البشري العام لتوفير الكثير من فرص النجاح والدقة في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات، وباعتبار الإدارة الجبائية هيئة حكومية وما لها من أهمية بالغة في تفعيل النظام الضريبي الذي يعتبر مصدرا هاما لإيرادات الدولة، فان للإدارة الالكترونية علاقة وطيدة بنجاح الإدارة الجبائية من خلال عصرنتها وتنظيمها وتسهيل مهامها في تنفيذ القوانين الضريبية والتحقق من سلامة تطبيقها حماية لحقوق الخزينة من جهة وحقوق الممولين من جهة أخرى، وكذا تهيئة الجو الملائم الذي يشعر فيه المكلف بروح الألفة والتعاون والراحة النفسية والاحترام كلها أمور ضرورية لهذه الإدارة لتأدية دورها ورفع كفاءتها.

وقد برزت علاقة الإدارة الالكترونية داخل الإدارة الجبائية في كونها وفرت برامج ووسائل حديثة وكونت أعوان وإطارات بأحدث التقنيات سعيا لتسجيل السرعة في انجاز المهام وأداء الخدمات أو الحصول عليها، بالإضافة إلى السعي للقضاء على كل أنواع المشاكل الإدارية وما يسمى بالمرض البيروقراطي.

وتتجلى علاقة الإدارة الالكترونية بالإدارة الجبائية فيما يلي:

- تحسين العلاقة بين المكلفين بالضريبة في إشراكهم في عصرنتها.
- تسهيل تقديم الخدمات للمكلف بالضريبة حسب رغباتهم.
- توفر هياكل جديدة وعصرية للإدارة الجبائية.
- إنشاء مواقع الكترونية خاصة بالإدارة الجبائية

<sup>1</sup> - رمزي حموش، بوضياف سامية، معوقات الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية، دراسة ميدانية في عينة من الإدارة الجبائية الجزائرية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مجلد رقم:42، العدد: 01، سنة:2021، ص : 371-372.

## المطلب الثالث: تطبيقات الإدارة الجبائية الالكترونية

عممت الإدارة الجبائية بعض المواقع الالكترونية حتى تسهل على المكلفين الحصول على خدمات معينة دون تكبد عناء الانتقال إلى الإدارة، كذلك تمكنهم من التعرف على بعض المعلومات التي تهمهم، وتسهيل إجراءات التصريح والتسديد للحقوق.

## الفرع الأول: الخدمات المستحدثة من أجل تحسين جودة الخدمات الجبائية:

تعمل الإدارة الجبائية جاهدة من أجل تحسين خدماتها ونيل رضا المكلفين حتى لو كان الأمر صعبا فهي تحاول أن توفر خدمات أحسن وأسهل وهذا من خلال بذل مجهود أكبر حول رقمنة قطاعها والانتقال من العمل التقليدي إلى الاعتماد على التكنولوجيا في تقديم خدماتها، نذكر تطبيقات الإدارة الجبائية الالكترونية فيما يلي:

1-1 الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب: [mfdgi.gov.dz](http://mfdgi.gov.dz)

مع التوسع في استخدام وسائل الاتصال والرقمنة، تم إنشاء موقع الكتروني للمديرية العامة للضرائب، العربية والفرنسية، لتمكين المكلفين من الاطلاع على مختلف القوانين والتشريعات الجبائية السارية، والتعرف على مختلف الضرائب والرسوم ومعدلاتها وطرق دفعها، كما ينشر في الموقع كل الإعلانات التي تتعلق بالجبائية ويسمح الموقع كذلك بتحميل نسخ مختلف النصوص التشريعية من القوانين المالية والجبائية، المناشير والتعليمات، وكذا الوثائق والدلائل الجبائية، إضافة إلى الرقم الجبائي وخاصة التأكد منه.<sup>1</sup>

## 1-2 رقم التعريف الجبائي الالكتروني NIF:

أصبح بإمكان المكلفين بالضريبة الحصول على رقم التعريف الجبائي الكترونيا عن طريق الدخول إلى الموقع الالكتروني الذي أعدته المديرية العامة للضرائب وذلك ابتداء من 8 ماي 2016.

<http://nifenligne.mfdgi.gov.dz>

يتمتع رقم التعريف الجبائي بأهمية كبيرة إذ يعد إثباتا للهوية الضريبية للمكلف بالضريبة ووسيلة فعالة لمكافحة التهرب الضريبي وهذا من خلال تبادل البيانات وتقاطعها في ملفات مختلفة، ولا يقتصر دوره على هذا فقط بل هو مفتاح لاستمرار النشاط المهني وسبب رئيسي في تنفيذ الإجراءات الإدارية كفتح حسابات بنكية، انجاز مشاريع استثمارية أو الخوض في إجراءات التجارة الخارجية.

<sup>1</sup> - حسين كماش بوخونوني لقمان، رقمنة الإدارة الجبائية كتوجه لتحسين الخدمات في ظل الإصلاحات الضريبية في الجزائر، حالة البوابتان جبايتك، مساهمتك، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06-العدد 02-2022، ص: 774.

### خطوات الحصول على رقم التعريف الجبائي:

للحصول على رقم التعريف الجبائي يجب إتباع الخطوات التالية:

- **تقديم الطلب:** كخطوة أولى يتعين عليك تقديم طلب من خلال الرابط المذكور أعلاه مع تأكيد البيانات المطلوبة، عند الانتهاء سيتم عرض إشعار استلام مرفوقا برقم الطلب، هذا الأخير سيكون دليلك لتتبع تقدم طلبك وطباعة شهادة التسجيل الخاصة بك.
- **متابعة الطلب:** يمكنك متابعة تقدم معالجة طلبك كذلك عبر الرابط المذكور عن طريق إدخال المعلومات المطلوبة منك. ثم الحصول على إشعار الاستلام.
- **طباعة شهادة التسجيل الجبائي:** للحصول على شهادة التسجيل الخاصة بك قم بزيارة الموقع وقم بإتباع الخطوات وإدخال المعلومات المطلوبة فقط.
- **تأكيد شهادة التسجيل الجبائي:** لتأكيد شهادة التسجيل الجبائي يجب التوجه إلى مستوى مفتشية الضرائب التابعة لنشاطك التجاري مرفوق بالوثائق التالية:

- إشعار الاستلام

- نسختين من شهادة التسجيل الجبائي.

إذا كانت جميع المعلومات الخاصة بك صحيحة، سيقوم مسئول الخدمة بوضع ختمه وتوقيعه على الشهادة، بعد ذلك ستقوم الإدارة العامة للضرائب بنشر رقم التعريفي الضريبي الخاص بك على موقع المصادقة.<sup>1</sup>

### 1-3 التصريح الإلكتروني للضرائب والرسوم: (جبائتك، مساهمتك)

- اعتمدت الإدارة الجبائية في الجزائر تطبيق نظام التصريجات الإلكترونية والتخلي على التصريجات الورقية من خلال بوابتين جبائتيك ومساهمتك، حيث يقوم المكلف بالضريبة بالتصريح بالمبالغ والأوعية الخاضعة للضريبة بالاعتماد على خدمة الإعلام الآلي والانترنت.<sup>2</sup>
- يمكن الولوج للبوابتين عن بعد من خلال الاتصال بالانترنت حيث انه يتعين عن الأشخاص المعنويين والشركات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات اكتابة تصريحاتهم وتسديد الضرائب المدنين بها عبر الطريق الإلكتروني حسب المادة 161 من قانون الإجراءات الجبائية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>-التعليمية الداخلية رقم: 1120-2016.

<sup>2</sup> - موقع المديرية العامة للضرائب : [https://mfdgi.gov.dz/portailpublic\\_ar/](https://mfdgi.gov.dz/portailpublic_ar/) ، وقت الإطلاع 15:00 بتاريخ : 2024/04/04

<sup>3</sup>-المادة 161 من قانون الإجراءات الجبائية، نسخة 2023، ص: 67

- ولهذا التصريح الالكتروني العديد من المزايا سواء كان بالنسبة للإدارة الجبائية أو المكلفين بالضريبة فهو عبارة عن سلاح ذو حدين.

#### ✚ بالنسبة للإدارة الجبائية:

- تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية.
- التشغيل الآلي من استقبال المكلف واستفساراته إلى تسديد الضرائب.
- التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة والحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح والتعريف بالمكلف بالضريبة.
- التخلص من المطبوعات الورقية للتصريحات الجبائية يعني القضاء على البيروقراطية وغيرها من المزايا التي تستفيد منها الإدارة الجبائية.

#### ✚ بالنسبة للمكلف بالضريبة:

تعتبر بوابة التصريح الالكتروني حلا يسمح للمكلف بالضريبة بما يلي:

- تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية.
- الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 ساعة خلا كامل أيام الأسبوع.
- يعتبر نظام سهل التطبيق ومجاني.
- يمكن متابعة كل العمليات التي تمت بين المكلف والإدارة الضريبية.
- يحتوي على برنامج لحساب معدلات الضرائب والرسوم فهو يقلل بذلك من الأخطاء في حساب المعدلات والحقوق.

هذه المزايا الالكترونية ليست بالضرورة معنية لجميع طبقات المجتمع فهناك بعض المكلفين يمارسون نشاطات ولكن ثقافتهم الالكترونية محدودة لدى يفضلون الطرق التقليدية عن الحديثة.<sup>1</sup>

#### النظام المعلوماتي SGF:

بشكل عام هو نظام إدارة الملفات، ووسيلة لتخزين المعلومات وتنظيمها، أي ما يسمى في هندسة البرمجيات بذكريات الملفات.

نظام الكتروني معلوماتي للتسيير الجبائي للملفات، يقوم بتحميل بيانات المكلفين بالضريبة، تمهيدا للنظام المعلوماتي جبايتك.

<sup>1</sup> -رفيدة لميس برحال، نادية بن بلقاسم، مدى مساهمة أنظمة التصريح عن بعد في تحسين أداء المكلفين بالضريبة مذكورة لنيل شهادة ماستر، 2023، ص : 16-17.

## 1-3-أ بوابة الإجراءات عن بعد جبايتك WWW.JIBAYTIC.DZ

تعد بوابة جبايتك تجربة جديدة في الإجراءات عن بعد الهدف منها تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية للمكلفين بالضريبة من خلال السماح لهم بالتصريح ودفع الضرائب عبر شبكة الانترنت.

يعتبر مصطلح جبايتك لفظ يدل على جباية في اللغة، ويشير مختصر تيك إلى مصطلح تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تعرف بوابة جبايتك على أنها بوابة التصريح والدفع الإلكتروني التي تعتمد على إتمام مختلف الإجراءات وإعطاءها الطابع الملموس عن طريق التصريح بالضرائب من طرف المكلف ودفعها إلكترونياً، وتعد هذه البوابة تحدي كبير أمام الشركات الكبرى، حيث تمكن من تقوية البنية التكنولوجية التحتية، الإشهار لتقديم الخدمات الجبائية إلكترونياً، تحقيق الامتثال الجبائي للمكلف بالضريبة وتحسين التحصيل الجبائي، وما يميز هذه البوابة سهولة وبساطة إجراءات التصريح بالضريبة ودفعها.

بوابة جبايتك موجهة إلى المكلفين بالضريبة التابعين إلى مديريات كبريات المؤسسات والمراكز الجوية للضرائب ومراكز الضرائب، يخضع اللجوء إلى هذه الصيغة من التصريح بالضريبة إلى الانخراط الطوعي المسبق.

### 🚦 كيفية الانخراط في بوابة جبايتك

يعتبر الاكتتاب إجراء ضروري من أجل الولوج إلى خدمات جبايتك وهو يهدف إلى إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب والمكلف بالضريبة المنخرط، هذا الاكتتاب قابل للتجديد سنوياً باتفاق ضمني، ما لم يتم إنهاءه من قبل أحد الطرفين.

يتضمن ملف الاكتتاب ما يلي:

- (2) استمارة طلب الاكتتاب.
- (2) دفتر الأحكام العامة.
- (2) كشف التعريف البنكي RIP.
- تفويض من الكلف بالضريبة المنخرط يرخص فيه للموقع على استمارة الاكتتاب بالتصرف بالنيابة عنه إذا لم يكن الموقع على الاستمارة الممثل القانوني للمكتب.

بعد تكوين ملف الانخراط يقوم المكلف بالضريبة بحجز موعد من اختياره على بوابة جبايتيك من أجل إيداع الملف على مستوى مصلحة الاستقبال للهيئة التابع لها، يستلم المكلف يوم إيداعه للملف ظرفا مغلقا يحتوي على رمز الدخول إلى الفضاء الخاص به على بوابة الإجراءات عن بعد.<sup>1</sup>

### خطوات استخدام بوابة جبايتيك

بعد إدخال رمز الدخول إلى الفضاء الخاص بالمكلف على البوابة يتبع الإجراءات التالية:

- الدخول إلى استمارة المعلومات الموجودة في البوابة من طرف المكلف بالضريبة حيث يقوم بملئها بكافة المعلومات المتعلقة بنشاطه.
- يجب على المكلف بتحديد مختلف الضرائب والرسوم المفروضة عليه وفقا لنوع النشاط الممارس وطبيعته، ثم تحديد المعدلات التي تتعلق بكل ضريبة مفروضة عليه وكذا تحديد أساس حساب الضريبة، بعد هذه الخطوة يتم حساب الحقوق الجبائية المفروضة عليه تلقائيا من البوابة.
- يوجه تصريح الكلف بالضريبة من البوابة تلقائيا إلى المصالح الجبائية التابع لها المكلف
- تتوفر لدى المكلف بالضريبة إمكانية تعديل المبالغ الواردة في تصريحاته الجبائية المرسله الكترونيا إلى المصالح الجبائية.
- يتم توجيه التصريح الجبائي الالكتروني بعد التأكد النهائي من طرف المكلف على صحة المبالغ الضريبية الواردة إلى الخزينة العمومية أين يقتطع تلقائيا مبلغ الضريبة المفروض عليه.<sup>2</sup>

### مزايا بوابة جبايتيك: لدى هذه البوابة العديد من المزايا نذكر منها:

- خدمات البوابة مجانية كما أنها تتميز بقدر كبير من الجاهزية وسهولة الولوج إليها.
- يتم تبادل المعلومات بين المكلف بالضريبة والبوابة بصفة آمنة.
- يرفق استخدام هذه الخدمات بأداة مساعدة من شأنها تجنب أخطاء الحسابات والأخطاء المطبعية الناتجة عن الإجراءات الورقية.
- يتبع إرسال التصريح عبر هذه البوابة بإصدار إشعار بالدفع وذلك بصفة آلية تبرر ضمان الاستلام الصحيح للتصريح الجبائي.

<sup>1</sup> - موقع دليل استخدام بوابة جبايتيك : [https://mfdgi.gov.dz/portailpublic\\_ar/](https://mfdgi.gov.dz/portailpublic_ar/) وقت الإطلاع : 20:16:20 سا بتاريخ : 2024/04/06.

<sup>2</sup> -صالي فتيحة، يوسف قاشي، تفعيل وتطوير الإدارة الضريبية لمواجهة التحديات المعاصرة، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، 2021،

تعد بوابة جبايتيك من أهم تكنولوجيات الشبكات الحديثة التي تعتمد عليها مراكز الضرائب في رقمنة الإجراءات الجبائية، وكذلك في تقديم العديد من الخدمات للمكلفين بالضريبة مما يساعد الأعوان الجبايين على أداء مهمهم في التحصيل والرقابة بشكل فعال.

### 1-3- بوابة التصريح والدفع الإلكتروني مساهمتك [mfdgi.gov.dz/moussahamaticar](http://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar)

بوابة مساهمتك مثلها مثل بوابة جبايتيك تعتبر تجربة جديدة أيضا لها نفس الهدف تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية للمكلفين من خلال السماح لهم بالتصريح ودفع الضرائب عبر الانترنت تحت شعار صرحوا وادفعوا ضرائبكم عن بعد ببطاقتكم البنكية.

يتم إدراج بوابة مساهمتك على مستوى قباضات الضرائب التابعة للمديريات الولائية للضرائب التي لا تتوفر على مركز للضرائب ولا على مركز جوارى للضرائب حيز الخدمة.

اختارت المديرية العامة للضرائب التعميم التدريجي لبوابة مساهمتك على مستوى قباضات الضرائب.

#### 🚩 كيفية الانخراط في بوابة مساهمتك

يمكن تحميل ملف الانخراط عبر هذه البوابة من خلال زيارة الموقع المذكور سابقا ويتضمن هذا الملف:

- دفتر الأحكام العامة.
- استمارة طلب الاكتتاب.
- تفويض من المكلف بالضريبة المنخرط يرخص للموقع على استمارة الاكتتاب بالتصرف نيابة عنه إذا لم يكن الموقع على الاستمارة ممثلا قانونيا له.
- يتعين على المكلفين التقرب من قباضة الضرائب التابعين لها من اجل إيداع الملف، حيث يقوم قابض الضرائب بمتسلميهم ظرف مغلق يتضمن بيانات الحساب يشمل كلمة المرور الأولية.
- عند الولوج لأول مرة يتم توجيه المكلف لتغيير كلمة المرور الأولية وهذا لضمان الخصوصية، بعد ذلك يمكن البدء بالتصريح.

#### 🚩 الخدمات المقترحة عبر بوابة مساهمتك:

- يمكن للمكلف الولوج إلى حسابه مساهمتك في أي وقت وجميع أيام الأسبوع.
- تصريح الضرائب والرسوم عبر الوثائق التالية: ج50 بمختلف أنواعها، ج12، ج12 مكرر، رسم التوطين البنكي، ويتم إثراء هذه البوابة باستمرار.
- تتيح البوابة مساعدة آلية وحساب آلي للمبالغ المستحقة عند إدراج المكلف للبيانات.

- دفع الضرائب والرسوم المصرح بها عن بعد باستخدام مختلف البطاقات: بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB، البطاقة الذهبية، خدمة التحويل الإلكتروني Ebanking.
- وأيضا يمكن للمكلف استلام وطبع وصل عملية الدفع المنجزة.
- يمكن اعتبار بوابة مساهمتك حل مؤقت عبر قباضات الضرائب يؤول إلى الزوال حالما تتوفر مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: الوسائل المساعدة على تحسين جودة الخدمات الجبائية

- هناك عدة وسائل مساعدة على تحسين جودة خدمات الإدارة الجبائية نذكر منها:
- التدريب والتطوير المستمر للموظفين في مجال الجبائية لتعزيز كفاءتهم وفهمهم للتشريعات والسياسات الضريبية.
  - تحسين تقنيات الجبائية واستخدام التكنولوجيا لتبسيط العمليات وتحسين دقة التحصيل الضريبي.
  - توفير خدمة عملاء متفوقة للمساعدة في توجيه المكلفين وتقديم المشورة الضريبية.
  - إطلاق حملات توعية وتثقيف للمكلفين حول الالتزام بالضرائب والتشريعات الضريبية.
  - تطوير نظام شفاف لتقديم التقارير المالية والضريبية لتعزيز الثقة في النظام الضريبي.
  - الاستجابة السريعة والفعالة للاستفسارات والشكاوي من المكلفين.
  - تحسين التواصل والتفاعل مع المكلفين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني...
  - توفير محيط مناسب للعمل ووسائل متطورة ومواكبة للثورة التكنولوجية، حتى تساعد على تسريع تقديم الخدمات والاستجابة على الفور للمكلفين.
- استخدام هذه الوسائل بشكل منهجي ومتكامل يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات الجبائية وزيادة الثقة في النظام الضريبي من قبل المكلفين بالضريبة.

<sup>1</sup> - موقع دليل استخدام بوابة مساهمتك : [https://mfddgi.gov.dz/moussahamatic\\_ar/](https://mfddgi.gov.dz/moussahamatic_ar/) وقت الاطلاع : 10:30 سا بتاريخ : 2024/04/10

**خلاصة الفصل:**

الإدارة الجبائية من الإدارات العمومية التي تعمل على النهوض بقطاعها من خلال الهيكل الجديدة لمرافقها ومحاولة التوجه نحو الرقمنة والتحول إلى إدارة الكترونية وذلك بغرض تحسين جودة خدماتها المقدمة للمكلف بالضريبة وتحسين علاقاتها معه باعتماد إدارة ذات كفاءة عالية بالخصوص في تقديم الخدمات حتى تتمكن من الحصول على تحصيل جبائي مقبول من جهة وتخفيف الخطأ ونيل رضا المكلفين من جهة أخرى لدى تبذل قصارى جهدها من أجل الوصول إلى مبتغاها وتحقيق أهدافها.

# الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي للدراسة

(دراسة ميدانية بمفتشية

الضرائب ميلا جنوب)

## تمهيد

بعد الدراسة النظرية لجودة الخدمات في الإدارة الجبائية، والتي تطرقنا فيها إلى الهيكلة الحديثة والخدمات الالكترونية الجديدة، سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على أهم الخدمات التي يتم تقديمها على مستوى المفتشية محل الدراسة بالإضافة إلى مدى رضا المكلفين بالضريبة عنها مع التطرق إلى مدى تحول خدمات المفتشية نحو الرقمنة الجبائية.

## المبحث الأول: تقديم مكان التربص (مفتشية الضرائب ميلا جنوب)

من خلال هذا المبحث سنقوم بالتعرف على مديرية الضرائب لولاية ميلا كما سنتطرق إلى مفتشية الضرائب موضع الدراسة وسحاول التعرف عليها وعلى المهام التي تقوم بها بالإضافة إلى الخدمات التي تقدمها للمكلف بالضريبة.

### المطلب الأول: المديرية الولائية للضرائب لولاية ميلا

من خلال هذا المطلب سنتعرف على المديرية الولائية للولاية ميلا وأهم مهامها

#### الفرع الأول: نشأة المديرية الولائية للضرائب ميلا

نشأت المديرية الولائية للضرائب ميلا قبل 1984 على شكل مصالح التنسيق الجبائي تشمل: مديرية الرقابة الجبائية، الخزينة العمومية للضرائب، مسح الأراضي، ومديرية أملاك الدولة.

تأسست المديرية الولائية للضرائب بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 91-60 المؤرخ في: 23 فيفري 1991 الخاص بتنظيم وتخصيص المصالح الخارجية للإدارة الجبائية ومن هنا انفصلت مديرية الضرائب وأصبحت مديرية ولائية الكائن مقرها الحالي بنزل المالية لولاية ميلا، تضم المديرية خمس مديريات فرعية ولكل واحدة منها مكاتب تسير تحت إدارتها والمختصة في مجالاتها المحددة.

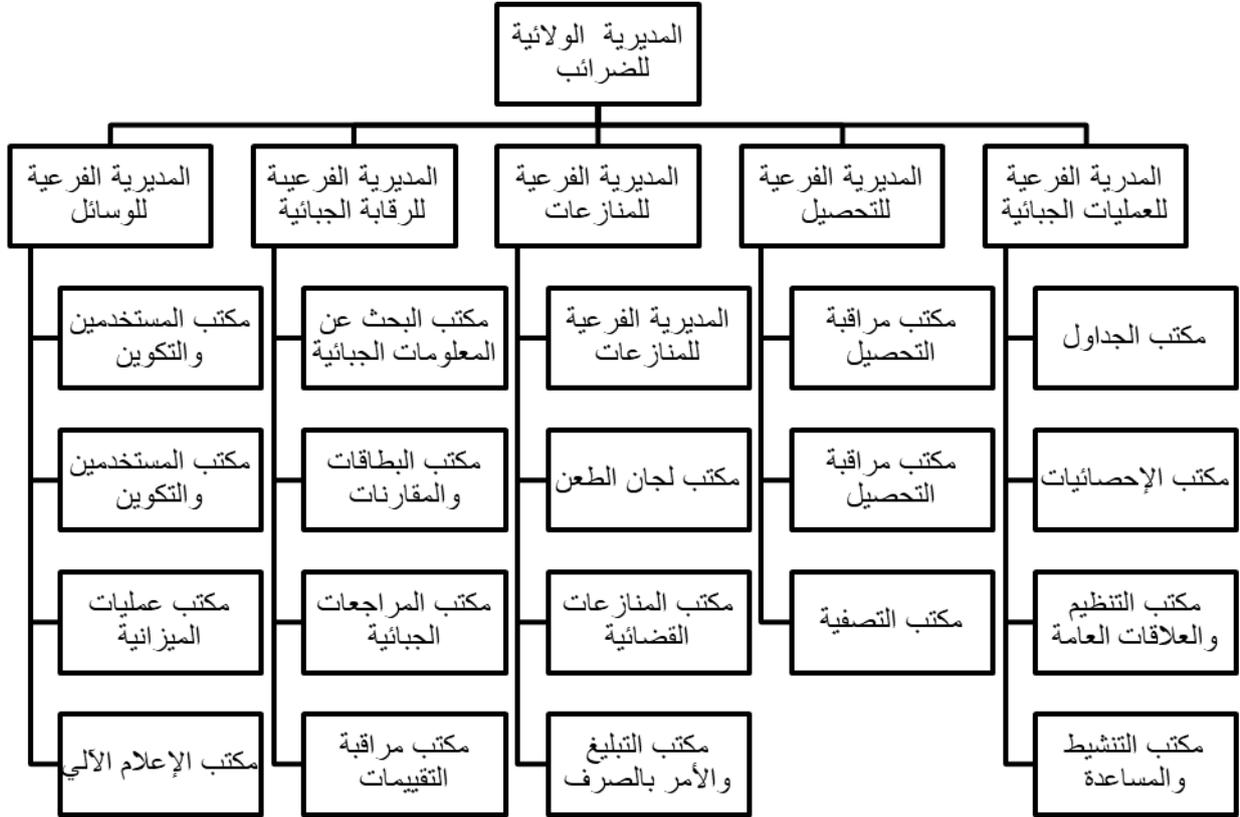
- المديرية الفرعية للعمليات الجبائية.
- المديرية الفرعية للتحصيل.
- المديرية الفرعية للمنازعات.
- المديرية الفرعية للرقابة الجبائية.
- المديرية الفرعية للوسائل.

أما المصالح الخارجية التابعة للمديرية نفسها متمثلة في (20) مصلحة موزعة كما يلي (12) مفتشية الضرائب، (10) مفتشيات ضرائب مختلفة، (01) مفتشية وحيدة للطابع والتسجيل، (09) تسع قباضات، كما تشغل المديرية الولائية للضرائب في الوقت الحالي أزيد من 421 موظف دائمين، 67 موظف متعاقد، كما تم إدماج 114 منصب على ثلاث دفعات في الآونة الأخيرة يمارسون مهامهم بمختلف فروعها الداخلية والخارجية المتواجدة ضمن إقليم الولاية.

الفرع الثاني: تعريف المديرية الولائية للضرائب - ميلا -

المديرية الولائية للضرائب بميلا هي إدارة عمومية غير ممرزة تابعة للمديرية الجهوية قسنطينة تنتمي لوزارة المالية -المديرية العامة للضرائب-<sup>1</sup>

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لولاية ميلا



المصدر: المواد من 28 إلى 39 من القرار المؤرخ في: 12/جويلية/1998، الذي يحدد لاختصاص الإقليمي للمديريات الجهوية والمديريات الولائية للضرائب وتنظيمها، وصلاحياتها، الجريدة الرسمية العدد 79 المؤرخة في 25/أكتوبر/1998.

<sup>1</sup> -معلومات مقدمة من طرف المديرية الولائية للضرائب، ميلا سنة : 2024

الفرع الثالث: مهام المديرية الولائية للضرائب

المديريات الولائية المتواجدة على مستوى الوطن لها أهداف مشتركة ومهام مسطرة من طرف المديرية المركزية يجب القيام بها على أكمل وجه من أهم أهدافها تحقيق السياسة المالية للبلاد، أما مهامها فهي مختلفة فهي تلتزم بإبلاغ المديرية الجهوية بكل الجداول الإحصائية المعدة دوريا المنصوص عليها في التنظيم المعمول به، وتقديم كل البيانات والتقارير التي تخص سير المصالح أو تطبيق التشريع والتنظيم الجبائيين.

أما المهام المكلفة بها المديرية الولائية للضرائب في مختلف المجالات بموجب المادة 17 من المرسوم التنفيذي - 327 المؤرخ في: 18/سبتمبر/2006 نذكر منها:

- تنظيم جميع العناصر اللازمة لإعداد التقارير الجبائية، وإصدار الجداول وقوائم المنتجات وشهادات الإلغاء أو التخفيض ومعاينتها، بالإضافة إلى المصادقة عليها وتقييم نتائج الحصيلة الدورية.
- التكفل بجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والأتوات مع مراقبة التكفل والتصفية.
- تنظيم جميع المعلومات الجبائية واستغلالها مع برمجة التدخلات ومتابعة تنفيذها وتقييم نتائجها
- متابعة القضايا المرفوعة أمام القضاء في مجال الوعاء الضريبي ومنازعات التحصيل.
- تقدير احتياجات المديرية من الوسائل البشرية والتقنية والمالية وتعد تقديرات الميزانية
- السهر على مسك ملفات جرد الأملاك العقارية والمنقولة بالإضافة إلى صيانة هذه الأملاك والمحافظة عليها.
- تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم بالمستجدات ونشر المعلومات التي تهمهم أو تعنى بمصلحتهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>-المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في: 18/سبتمبر/2006

## المطلب الثاني: مفتشية الضرائب ميلا جنوب

خلال هذا المطلب سنتعرف على كل ما يخص مفتشية الضرائب ميلا جنوب وسنتطرق إلى الخدمات المقدمة من طرفها التي من خلالها تسعى إلى تغيير الفكر السلبي للمكلف بالضريبة عن الإدارة الجبائية محاولة بذلك التخفيف من ظاهرة الغش والتهرب الضريبي.

### الفرع الأول: نشأة وتعريف مفتشية ميلا جنوب

#### نشأة مفتشية الضرائب

تم إنشاء مفتشية الضرائب ميلا جنوب بتاريخ 2000/07/01 التي كانت وليدة تقسيم المفتشية الوحيدة للضرائب ميلا إلى مفتشيتين:

- مفتشية الضرائب ميلا جنوب
- مفتشية الضرائب ميلا شمال

كان هذا التقسيم نتيجة ارتفاع تعداد المكلفين بالضريبة، تنحصر إقليمية مفتشية الضرائب ميلا جنوب في النصف الجنوبي لبلدية ميلا ابتداء من المدخل الشرقي للولاية (ناحية صناوة العليا)، يتوسط المحور الرئيسي للمدينة هذا التقسيم شارع أول نوفمبر 1954، إلى غاية المدخل الغربي للمدينة حتى حدود بلدية زغاية والتابعة إقليميا لبلدية رجاص، بالإضافة إلى بلدية عين التين وبلدية سيدي خليفة. تقع المفتشية على الطريق الولائي المزدوج بالمديرية الولائية للضرائب ميلا، بنزل المالية، الطابق الأرضي ناحية الغرب.

تتكون من 08 مكاتب في مقدمتها مكتب استقبال وتوجيه المواطنين والمكلفين بالضريبة، ثم كتب رئيس المفتشية، و06 مكاتب أخرى يتوزع عليها رؤساء المصالح بمساعدة الأعوان.

عدد الأعوان بمفتشية الضرائب ميلا جنوب من 19 عون بالإضافة إلى رئيس المفتشية.

#### تعريف مفتشية الضرائب

هي إدارة عمومية تابعة للمديرية الولائية للضرائب وتعمل تحت وصايتها أو بالأحرى تعتبر من المصالح الخارجية لها، تحوز على الملفات الجبائية لمختلف المكلفين بالضريبة وتقوم بتسييرها وتنظيمها جبائيا.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من مفتشية الضرائب ميلا جنوب - ولاية ميلا - سنة: 2024

### الفرع الثاني: تعريف وأنواع المكلفين بالضريبة

**تعريف المكلف بالضريبة:** يعني المكلف بالضريبة (دافع الضريبة) الشخص الذي يكون عليه واجب التزام بدفع نتيجة قيامه بنشاط محدد، أو نتيجة أرباح، أو الفوائد التي يتحصل عليها من رؤوس أمواله، غير أنه يجب التأكد أن المكلف بالضريبة، يتحدد بالقانون، وكذا الضريبة هي الأخرى تتحدد بموجبه والتي يلتزم بدفعها هذا الأخير.

أي أن المكلف بالضريبة كل شخص ملزم بدفع المساهمات الضريبية من ضرائب، ورسوم، التي يكون تحصيلها مصرح به وفقا للقانون.

### أنواع المكلفين بالضريبة: يشمل المكلفين بالضريبة ما يلي:

❖ **الشخص الطبيعي:** هو الفرد الذي يكون مسئولا عن دفع الضرائب على دخله الشخصي، والمكاسب التي يحصل عليه.

❖ **الشركة أو المؤسسة التجارية:** تتمثل في الشركات والمؤسسات التي تكون مسئولة عن دفع الضرائب على أرباحها، أو أنشطتها التجارية.

❖ **المستثمر:** هو الشخص أو الكيان، الذي يقوم بالاستثمار في مشاريع مختلفة، ويكون مسئولا عن دفع الضرائب المتعلقة بالعوائد المالية، التي تحققها هذه الاستثمارات.

❖ **المالك العقاري:** يشمل الأفراد أو الشركات التي تمتلك عقارات سكنية أو تجارية، وتكون مسئولة عن دفع الضرائب المرتبطة بتلك العقارات.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: مهام مفتشية الضرائب

تقوم مفتشية الضرائب بالمهام التالية:

- تسيير الملفات الجبائية لمختلف المؤسسات الخاضعة للنظام الضريبي الحقيقي وكذا مجموع المهن الحرة
- مسك وتسيير الملفات الجبائية للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين الخاضعين للضريبة على أرباح الشركات وكذا المكلفين بالضريبة الخاضعين لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة، الأشخاص الطبيعيين الخاضعين للضريبة على الدخل الإجمالي، وكذا الرسوم المفروضة على ممتلكاتهم العقارية المبنية والغير مبنية، المستثمرات الفلاحية.
- تسيير الملفات الجبائية للمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري والجمعيات وأي تنظيم آخر خاضع لضريبة على الأجور والمرتببات المدفوعة أو أي جزء آخر من نشاطهم الخاضع للرسم.
- تمسك وتسيير الملفات الجبائية لكل المتعاملين والمكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاصها الإقليمي.

<sup>1</sup> - الدكتورة مريم عباس: مقياس استقبال المكلف بالضريبة، المدرسة الوطنية للضرائب القليعة، الجزائر، ص: 02-03

- تعتبر المصلحة المسئولة عن الوعاء الضريبي، لذا فهي تقوم بإصدار الجداول وقوائم الإيرادات والتحصيل.
- دراسة الشكاوي وعالجتها وذلك عن طريق إبداء الرأي.
- تتكفل بالإجراءات الإدارية المرتبطة بالوعاء لاسيما المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل نظامها الأساسي.

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي لمفتشية الضرائب ميلا جنوب



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمعلومات مقدمة من مفتشية الضرائب ميلا جنوب.

### المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من طرف مفتشية الضرائب

لا يمكن اعتبار مفتشية الضرائب خدمية بالدرجة الأولى لدى فإن خدماتها تعد على الأصابع لكون مهمتها الأساسية تتمثل في التحصيل الضريبي، ومن خلال هذا المطلب سنحاول التطرق إلى بعض الخدمات إن صح القول التي تقدمها مفتشية الضرائب للمكلف بالضريبة وكذا التحسينات التي تحاول إدخالها على هذه الخدمات.

#### الفرع الأول: الخدمات المقدمة من طرف مفتشية الضرائب ميلا جنوب

**الاستقبال والتوجيه:** هي العملية التي يمر بها المكلف بالضريبة عندما يقدم الملفات والوثائق المطلوبة، للتقييم والتحقق من سلوكه في مدة التقديم والدفع الضريبي، يعد استقبال وتوجيه المكلفين والمواطنين من أهم الخدمات التي تقدمها المفتشية لأنه يؤثر على حقوق المكلف وضماناته في إطار الرقابة الجبائية.

**الإجابة على الاستفسارات والتساؤلات:** يحاول الأعوان بمفتشية الضرائب الإجابة قدر الإمكان على تساؤلات واستفسارات المكلفين بالضريبة وتزويدهم بجميع المعلومات التي يردون معرفتها، بالإضافة إلى منحهم جميع أنواع التصريحات المطلوبة (G50 , G12, G1, G15 .....).

**مسك الملفات:** يتم على مستوى المفتشية مسك الملفات الخاصة بالمكلفين الجدد وإعطائهم رقم خاص بملفهم يعرف برقم المادة من خلاله يمكن للمكلف بتسديد ضرائبه، كما يتم تزويدهم بجميع الخطوات التي يجب عليهم القيام بها بعد إيداع الملف الجبائي.

**شهادة الوجود:** عبارة عن وثيقة إثبات أن المكلف قام بالتصريح بنشاطه لدى المصالح الضريبية الملف من حق كل مكلف جديد الحصول عليها بعد إيداع ملفه. تحتوي هذه الشهادة على اسم ولقب المكلف وعنوان إقامته، النشاط الممارس وعنوانه، بالإضافة إلى رقم المادة، رقم التعريف الجبائي، في مدة أقصاها 48 ساعة.

**رقم التعريف الجبائي:** يعتبر رقم التعريف الجبائي من الخدمات المستحدثة في مفتشية الضرائب فبدائية من سنة 2023 أصبح بإمكان المكلفين الحصول عليه على مستوى المفتشية في مدة أقصاها 42 ساعة.

**شهادة النشاط:** تشبه شهادة الوجود من حيث الشكل ولكن تختلف عنها من حيث المضمون فهي خاصة بالمكلفين الذين بدؤوا في مزاولة نشاطهم ولديهم رقم أعمال فهي تعادل شهادة كشف الراتب بالنسبة للمكلف.

**شهادة الشطب:** كذلك تعتبر شبيهة لشهادة الوجود والنشاط لكن في مضمونها خاصة بالمكلفين الذين يرغبون التوقف عن النشاط وشطب السجل التجاري أو بطاقة الحرفي الخاصة بهم فهي تحتوي في الأخير على عبارة (سلمت هذه الشهادة من أجل شطب السجل التجاري /بطاقة حرفي )

الترقيم والمصادقة على دفتر المدفوعات والمداخيل الخاص بالمكلفين بالضريبة.

سجل الشكاوي: تقدم المفتشية للمكلف الحق في إداء بأي شكوى في حالة ما إذا أحس بأي تقصير من طرف الأعوان أو التأخر في تقديم الخدمة يراجع السجل من قبل رئيس المفتشية كما يجيب على شكاوي المكلفين ويصادق عليها ثم يرسل السجل إلى وسيط الجمهورية بولاية ميلة.

الفرع الثاني: توجه مفتشية الضرائب ميلة جنوب نحو الرقمنة:

تحاول المديرية العامة للضرائب تعميم الرقمنة على القطاع فهي منذ سنة 2016 تحاول قدر المستطاع النهوض بالمؤسسة الجبائية ورقمنتها حتى تتمكن من السيطرة على عدة جوانب (مراقبة التهرب الضريبي، زيادة التحصيل...) هذا من جهة ومن جهة أخرى تحاول تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة، عليها تتمكن من تغيير الفكر الضريبي للمواطن، ولمفتشية الضرائب نصيب من هذه المحاولات فهي تعمل على عدة خطوات للتوجه نحو الرقمنة نذكرها فيما يلي:

- البدء في تفعيل نظام SGF الذي تطرقنا إليه في الفصل الأول والذي يعتبر كخطوة تمهيدية لنظام جبايتك وهذا بداية من فيفري 2023 حيث تم إدخال حوالي 6000 ملف وفق هذا النظام.

- تزويد مفتشية الضرائب ميلة جنوب بأجهزة كمبيوتر جديدة بداية من جانفي 2024 من أجل تسريع وتسهيل عملية إدخال الملفات.

- كما أصبح بإمكان المكلفين الحصول على رقم التعريف الجبائي عبر المفتشية في غضون بضعة دقائق بعدما كان مركزي ويستغرق أكثر من 15 يوما، حيث حصل أزيد من 2000 مكلف على رقم تعريفهم الجبائي منذ بداية سنة 2023.

- استعمال البوابة الالكترونية لسجلات الشكاوي Tansik: بدأت المفتشية في استخدام هذه البوابة بتاريخ: 2024/04/01، وهي بوابة تعالج مشاكل وشكاوي المكلفين حيث يقوم رئيس المفتشية بمعالجة الشكاوي وتصويرها وإرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى وسيط الجمهورية بالجزائر العاصمة.

تحاول مفتشية الضرائب ميلة جنوب بذل مجهود أكبر من أجل تقديم خدمات أحسن إلى المكلفين الذين ينتمون إليها إقليميا، لعل وعسى تتمكن من تغيير نظرة المكلفين السلبية للمصالح الضريبية

الفرع الثالث: مستخدمى بوابة التصريح والدفع الإلكتروني بولاية ميلة:

حاولنا قدر الإمكان التوصل إلى عدد المكلفين الذين قاموا بالتسجيل وكذا الاكتتاب عبر بوابة مساهمتك في ولاية ميلة، بداية من انطلاق البوابة عبر التراب الإقليمي للولاية بتاريخ: 04/أكتوبر/2022 إلى يومنا الحالي، والتي سنعرضها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01): عدد مستخدمي بوابة مساهمتك بولاية ميلا

عدد مسددي الضريبة عبر البوابة	عدد المكتتبين	عدد المسجلين	نوع المكلف
01	75	28400	شخص طبيعي
01	45	1230	شخص معنوي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بالمعلومات المقدمة من المديرية الولائية للضرائب ميلا.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد المسجلين عبر بوابة مساهمتك يقدر في الإجمال بـ 29630 بينما عدد المكتتبين الذين توجهوا إلى القباضات وتحصلوا على الرقم السري الخاص بهم فيقدر بـ 120 مكلف فقط وهو عدد قليل جدا مقارنة بإجمالي المكلفين المسجلين عبر البوابة.

أما المستخدمين الفعليين لتسديد الضرائب عن طريق بوابة التصريح والدفع الإلكتروني فهما شخصان (02). أما حاليا فلا يوجد أي مستخدم للبوابة، وهذا راجع إلى نقص الثقافة الإلكترونية لدى المكلفين بالضريبة من جهة، وضعف شبكة الانترنت من جهة أخرى.

## المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سنحاول من خلال هذا المبحث توضيح المنهجية المتبعة وأهم الأدوات المستخدمة في الدراسة.

### المطلب الأول: المنهجية المستخدمة وأدوات الدراسة

خلال هذه الدراسة استخدمنا أداتين لجمع وتحليل البيانات بغرض الوصول إلى النتائج المراد مناقشتها.

#### الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

##### 1-1 مجتمع الدراسة

بما أن مكان الدراسة كان مفتشية من مفتشيات الضرائب فإن مجتمع الدراسة تكون من مجموعة من المكلفين بالضريبة التابعين إقليميا لمفتشية الضرائب ميلة جنوب ، حيث قمنا بأخذ عينة عشوائية لإسقاط دراستنا .

##### 2-1 عينة الدراسة:

نظرا لكونه لا يمكننا القيام بدراسة جميع المكلفين بالضريبة التابعين للمفتشية محل الدراسة فقد قمنا بأخذ عينة عشوائية من المكلفين كان عددهم 70 مكلف وتم استرجاع جميع الاستبيانات.

الجدول رقم (02): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	عدد الاستثمارات الضائعة	عدد الاستثمارات الغير صالحة
70	70	0	0

#### الفرع الثاني: أدوات الدراسة

استخدمنا خلال دراستنا بهدف الوصول إلى النتائج المرجوة الإستبانة كأداة رئيسية، من اجل جمع البيانات ثم برنامج معالجة وتحليل البيانات المجمعّة spss v.21 .

##### 2-1 أدوات جمع البيانات (الاستمارة):

تشكل استمارة البحث إحدى الوسائل البحثية الأساسية في مجال العلوم الاجتماعية، إذ يتم بناءها على أساس الفرضيات، وأهداف البحث المحددة، مما يستدعي تقسيمها إلى بنود أساسية، يغطي كل منها فرضية معينة أو هدف معين، ويتم وضع مؤشرات إجرائية للبحث، ثم صياغة هذه المؤشرات في شكل أسئلة تتكامل كل مجموعة منها حول بند معين ومن ثم تتكامل المؤشرات لتغطي بنود الإستمارة التي تتكامل بدورها لتغطي جزئيات الدراسة وأهدافها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - فادية عمر الجولاني، تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها، المطبعة المصرية، الإسكندرية، 2006، ص: 196

مرت الأداة المستخدمة بعدة مراحل:

المرحلة الأولى: مرحلة إعداد الاستمارة حيث تكونت من محورين:

المحور الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية للعينة المبحوثة، تم التعبير عنه بـ 06 أسئلة تمثلت في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع النظام الخاضع، مدة التعامل مع مفتشية الضرائب ميلا جنوب وقطاع النشاط.

المحور الثاني: يشتمل هذا المحور على 25 عبارة موزعة على 05 مجموعات كل مجموعة تمثل بعد من أبعاد جودة الخدمة.

✓ المجموعة الأولى: تتكون من 05 أسئلة تتعلق ببعد الملموسية.

✓ المجموعة الثانية: تشتمل على 04 أسئلة تتعلق ببعد الاعتمادية والمصادقية في التعامل.

✓ المجموعة الثالثة: تتعلق ببعد سرعة الاستجابة تضم 05 أسئلة.

✓ المجموعة الرابعة: تشتمل على 05 أسئلة تتعلق ببعد الثقة في التعامل.

✓ المجموعة الخامسة: وهي آخر مجموعة تعلق ببعد التعاطف والأمان، تضم 06 أسئلة.

وقمنا باعتماد مقياس لكارتر الخماسي حيث يقابل كل فقرة أو عبارة من أبعاد أداة الدراسة خمسة خيارات مقسمة إلى درجات كما يلي:

الدرجة (01) غير موافق بشدة.

الدرجة (02) غير موافق.

الدرجة (03) محايد.

الدرجة (04) موافق.

الدرجة (05) موافق بشدة.

ولتسهيل عملية تحليل النتائج المتحصل عليها اعتمدنا على ميزان تقديري لدرجات مقياس لكارتر

الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): المتوسطات المرجحة بالأوزان والاتجاه المرافق لها

المستوى	درجة الاستجابة	طول الفقرة	المتوسط المرجح بالأوزان
منخفض	غير موافق بشدة	1.79	من 01 إلى 1.73
	غير موافق	1.79	من 1.80 إلى 2.59
متوسط	محايد	1.79	من 2.60 إلى 3.39
مرتفع	موافق	1.79	من 3.40 إلى 4.19
	موافق بشدة	1.80	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: الأستاذ المشرف.

المرحلة الثانية: تحكيم الاستمارة

عرض الاستمارة في شكلها الأولي على مجموعة من الأساتذة المحكمين للقيام بإدلاء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول الاستبانة من حيث ملائمة المحاور وصياغة الأسئلة ووضوحها.

المرحلة الثالثة: توزيع وجمع الاستبانة

تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة وإعطاءهم الوقت الكافي للإجابة عليها، والتأكد من عدم وجود أي استفسارات، ثم جمعها للقيام بعملية التفرغ والتحليل للنتائج.

2-2 أدوات تحليل البيانات:

مهما كانت دقة وكمية البيانات المجمعة، تعتبر بلا قيمة إلا إذا تمت معالجتها عن طريق الأدوات الإحصائية المناسبة، لطبيعة وأهداف الدراسة، وخلال دراستنا اعتمدنا على برنامج statistical package for social sciences.Ver.21 ويرمز له ب spss (حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية).

يعد هذا البرنامج من أكثر البرامج الإحصائية استخداما لإجراء التحليلات اللازمة.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

للتأكد من صحة الاستمارة من الناحية المنهجية والعلمية قمنا بدراسة صدقها وثباتها.

صدق الإستبانة:

1- الصدق الخارجي: للتأكد من وضوح وصحة عبارات الاستبانة، قمنا بتوزيعها على مجموعة من المحكمين، الذين قدموا مجموعة من النصائح والإرشادات القيمة، وقد قمنا بتصحيحها وفقا لذلك (أنظر ملحق المحكمين رقم 08).

2- الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستمارة قمنا بتطبيقها ميدانيا على العينة المدروسة، ثم حساب معامل الارتباط (كاندال) لمعرفة درجة الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة، مع المحور الذي تنتمي إليه، ويمكن توضيح ذلك في الجداول التالية :

الجدول رقم (04): معاملات ارتباط عبارات بعد الملموسية بالدرجة الكلية بالمحور.

العبارة	درجة الارتباط بالمحور	مستوى المعنوية sig
01	0.237*	0.048
02	0.509**	0.000
03	0.410**	0.000
04	0.656**	0.000
05	0.582**	0.000

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.v21..

الجدول رقم (05) : معاملات ارتباط عبارات بعد الاعتمادية بالدرجة الكلية للمحور.

العبارة	درجة الارتباط بالمحور	مستوى المعنوية sig
01	0.800**	0.000
02	0.872**	0.000
03	0.880**	0.000
04	0.724**	0.000

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss.v21.

الجدول رقم(06): معاملات ارتباط عبارات بعد الاستجابة بالدرجة الكلية للمحور.

العبارة	درجة الارتباط بالمحور	مستوى المعنوية sig
01	0.672**	0.000
02	0.790**	0.000
03	0.779**	0.000
04	0.762**	0.000
05	0.703**	0.000

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v21..

الجدول رقم (07): معاملات ارتباط عبارات بعد الثقة بالدرجة الكلية للمحور.

العبرة	درجة الارتباط بالمحور	مستوى المعنوية sig
01	0.764**	0.000
02	0.740**	0.000
03	0.772**	0.000
04	0.814**	0.000
05	0.740**	0.000

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss.v21.

الجدول رقم (08): معاملات ارتباط عبارات بعد الأمان بالدرجة الكلية للمحور.

العبرة	درجة الارتباط بالمحور	مستوى المعنوية sig
01	0.783**	0.000
02	0.637**	0.000
03	0.800**	0.000
04	0.670**	0.000
05	0.692**	0.000
06	0.612**	0.000

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v21.

- يتضح من الجداول السابقة أن معامل الارتباط كل عبارة من عبارات الاستبيان، مع محورها موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل، ماعدا العبارة الأولى من بعد الملموسية فهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، مما يدل على اتساق وصدق العبارات مع محاورها.

ثبات الإستبانة: من أجل التأكد من مدى الاتساق الداخلي وثبات الإستبانة استخدمنا معامل الثبات "ألفا كرونباخ" حيث كلما كان اكبر من (0.6)، دل ذلك على قوة الاتساق والثبات الداخلي لأداة الدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (09): ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد المدروسة

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
بعد الملموسية	05	0.31
بعد الاعتمادية	04	0.83
بعد سرعة الاستجابة	05	0.78
بعد الثقة	05	0.81
بعد الأمان	06	0.78
إجمالي فقرات الإستبانة	25	0.90

المصدر: من إعدادات الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لإجمالي فقرات الاستبانة بلغ (0.900) أي 90% وهي نسبة ثبات جيدة، مما يؤكد ثبات الاستبانة، كما نلاحظ أن معامل الثبات بلغ في بعد الملموسية 0.31 وهو ضعيف مقارنة بباقي الأبعاد التي كان معامل ثباتها جيد، حيث بلغ في بعد الاعتمادية 0.83، أما بعد الاستجابة فكان معاملها 0.78، بعد الثقة 0.81، بالنسبة لبعء الأمان كان معامل ثباته 0.78، وهي نسب تعتبر مقبولة في العموم يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

### المطلب الثاني: عرض وتفسير بيانات الدراسة

تم تخصيص محورين اثنين للدراسة يتعلق المحور الأول بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، بينما تطرقنا في المحور الثاني إلى دراسة أبعاد جودة الخدمة المقدمة من طرف مفتشية الضرائب ميلا جنوب .

#### الفرع الأول: عرض وتفسير البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة

##### 1-1 الجنس:

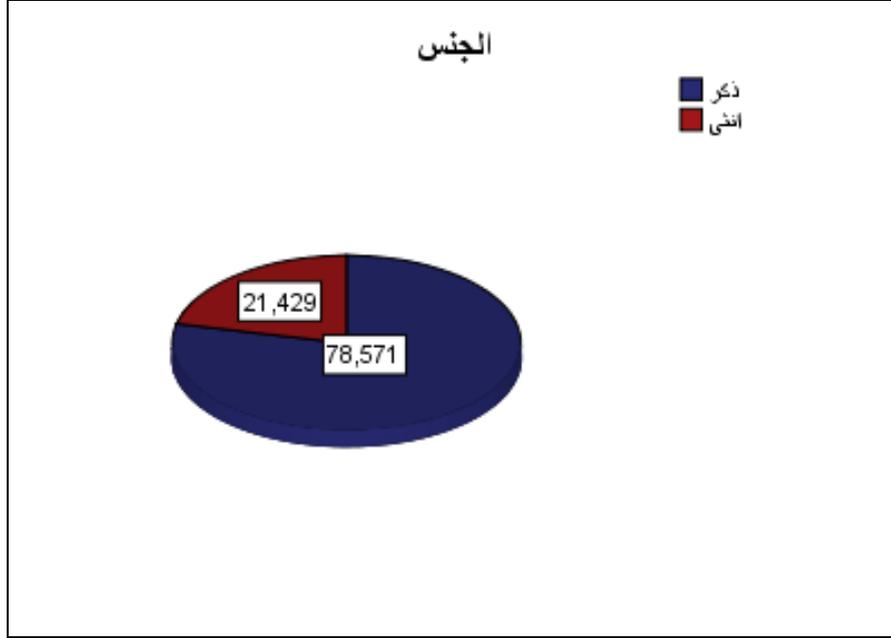
الجدول رقم (10) : توزيع عينة المبحوثين المشاركين في الاستبيان حسب جنسهم

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	55	78.6%
	أنثى	15	21.4%
المجموع	-	70	100%

المصدر: من إعدادات الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v21.

من خلال الجدول نلاحظ أن النتائج تشير إلى أن أغلب أفراد عينة الدراسة ذكور بلغ عددهم 55 ذكر بنسبة 78.6%، أما الإناث فقد كان عددهم 15 أنثى بنسبة 21.4%.

الشكل 08: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss v.21.

## 1-2 الفئة العمرية:

الجدول رقم: (11) توزيع عينة المبحوثين المشاركين في الاستبيان حسب أعمارهم

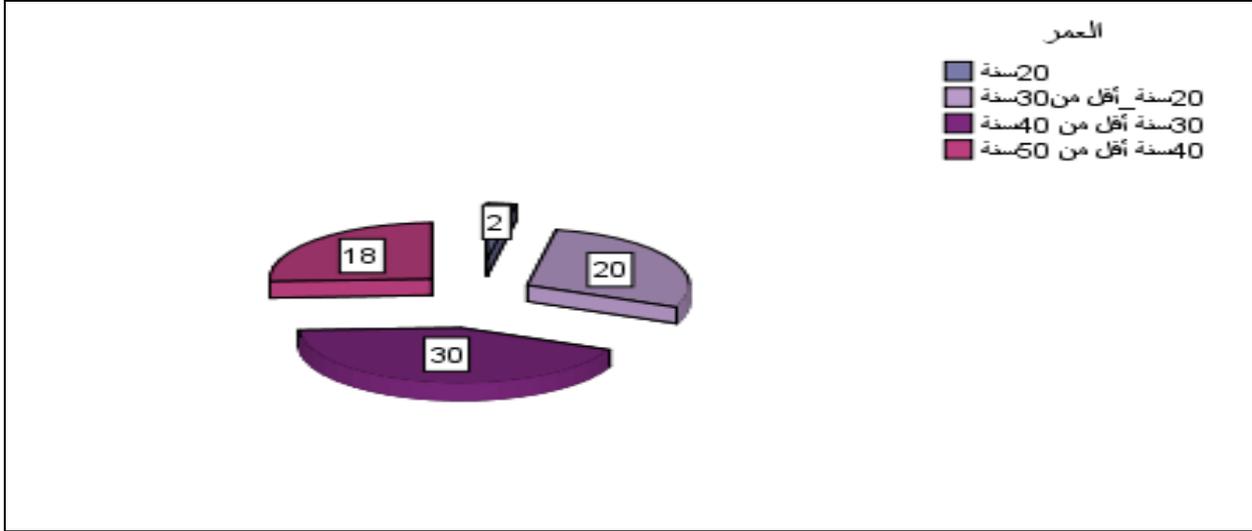
المتغير	الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
العمر	20 سنة	02	2.9%
	20 سنة أقل من 30 سنة	20	28.6%
	30 سنة أقل من 40 سنة	30	42.9%
	40 سنة أقل من 50 سنة	18	25.7%
	أكثر من 50 سنة	0	0%
المجموع		70	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v21.

بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر فقد أشارت النتائج إلى أن أكبر نسبة من المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 30 سنة وأقل من 40 سنة بنسبة 42.9% حيث بلغ عددهم 30 مكلف، 28.6% من عينة

الدراسة تبلغ أعمارهم 20 سنة وأقل من 30 سنة عددهم 20 مكلف، بينما 25.7% من عينة الدراسة فأعمارهم 40 سنة وأقل من 50 سنة قدر عددهم بـ 18 مكلف، أقل نسب من العينة 2.9% تبلغ أعمارهم 20 سنة عددهم 2 مكلف.

شكل 09: توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات v.21.spss.

### 3-1 المستوى التعليمي:

الجدول رقم: (12) توزيع عينة المبحوثين المشاركين في الاستبيان حسب مستواهم التعليمي

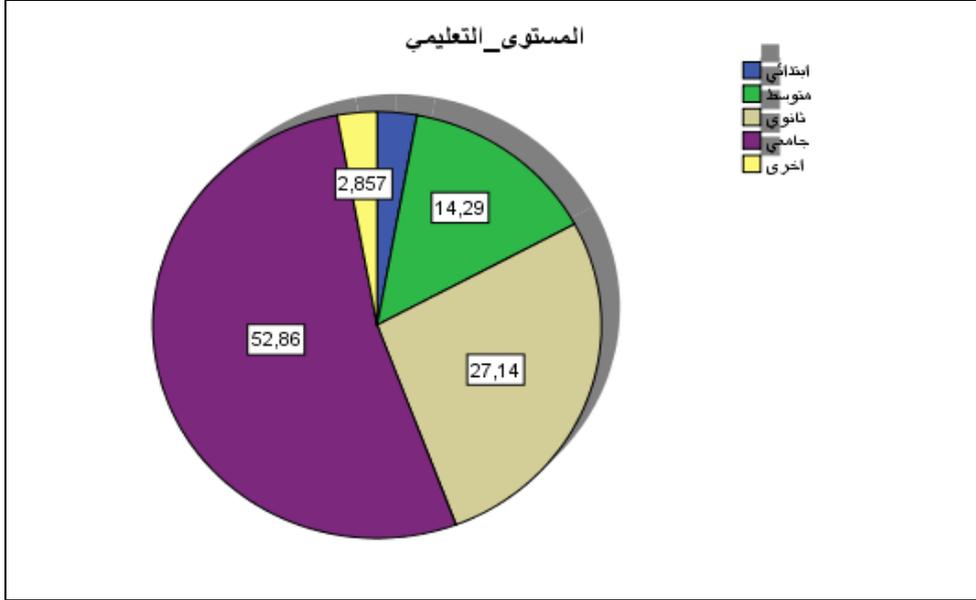
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ابتدائي	2	2.9%
	متوسط	10	14.3%
	ثانوي	19	27.1%
	جامعي	37	52.9%
	أخرى	2	2.9%
المجموع		70	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات v.21.spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن المستوى التعليمي لأكثر من نصف العينة جامعي يبلغ عددهم 37 مكلف بنسبة 52.9%، يليها المستوى الثانوي بنسبة 27.1% وعددهم 19 مكلف، ثم المستوى التعليمي المتوسط

بنسبة 14.3% يبلغ عددهم 10 مكلفين المتبقي من عينة الدراسة المتمثلة في نسبة 2.9% فهم ذو المستوى الابتدائي عددهم 2 مكلف.

الشكل 10: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات v21.spss.

#### 1-4 نوع النظام الخاضع:

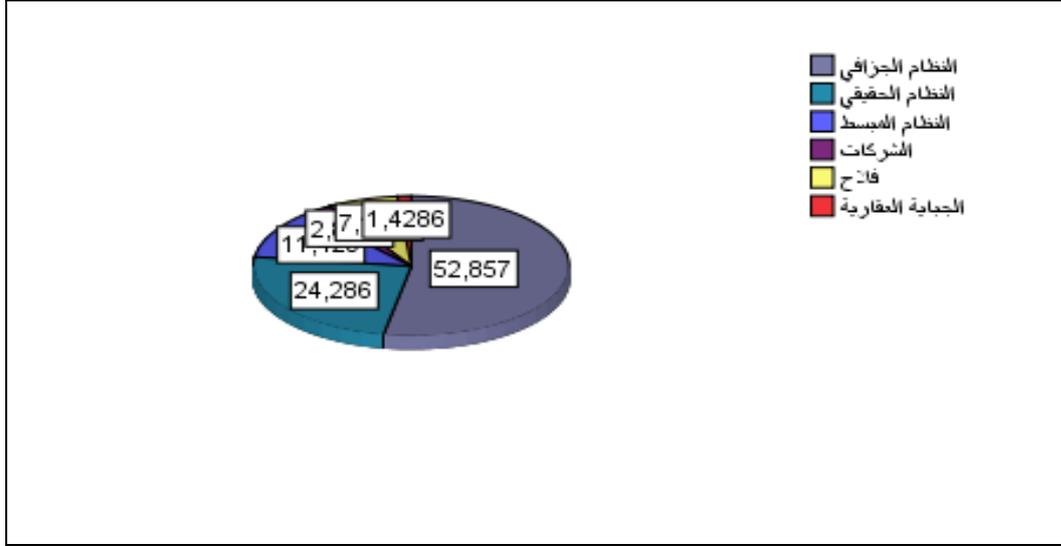
الجدول رقم: (13) توزيع عينة المبحوثين المشاركين في الاستبيان حسب نوع النظام الخاضعين له

النسبة المئوية	التكرار	نوع النظام
52.9%	37	النظام الجزافي
24.3%	17	النظام الحقيقي
11.4%	08	النظام المبسط
2.9%	02	الشركات
7.1%	05	فلاح
1.4%	01	الجبابة العقارية
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات v21.spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية العينية خاضعة للنظام الجزافي بنسبة 52.9% عددهم 37 مكلف يليها نسبة 24.3% خاصة بالنظام الحقيقي عددهم 17 مكلف، أما العينة الخاضعة للنظام المبسط فنسبتها 11.4% وعددهم 8 مكلفين، تليهم عينة الفلاحين بنسبة 7.1% عددهم 05 مكلفين، ثم الشركات بنسبة مئوية 2.9%، حيث كان عددهم 02 مكلف، اقل نسبة كانت من نصيب عينة الجباية العقارية تمثلت ب 1.4% وعددهم 01 مكلف.

الشكل 11: توزيع عينة الدراسة حسب النظام الخاضع



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.v21.

1-5 مدة التعامل:

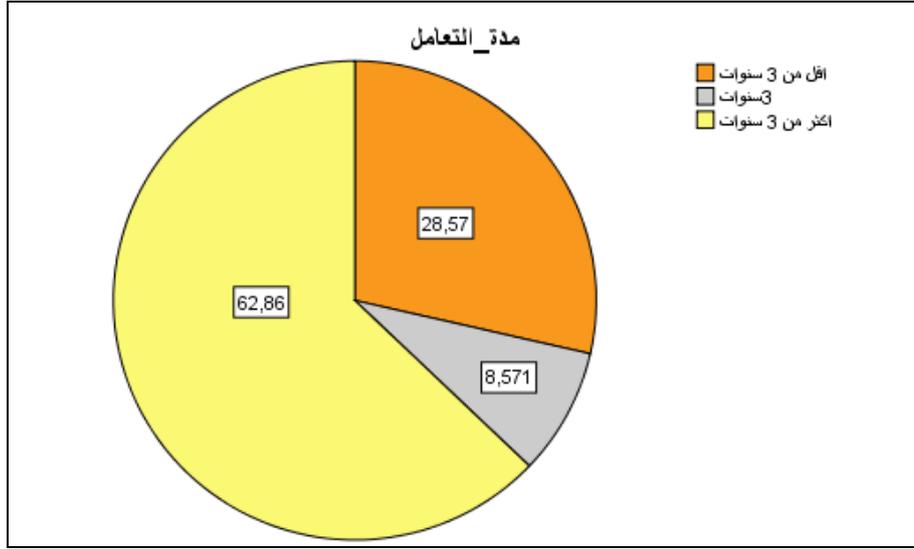
الجدول (14) توزيع عينة المبحوثين المشاركين في الاستبيان حسب مدة التعامل مع المفتشية محل الدراسة.

النسبة المئوية	التكرارات	المدة
28.6%	20	أقل من 3 سنوات
8.6%	6	3 سنوات
62.9%	44	أكثر من 3 سنوات
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v21.

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة من المبحوثين كانت مدة تعاملها مع المفتشية محل الدراسة تفوق ثلاث سنوات حيث كان عددهم 44 مكلف بنسبة 62.9% تليها فئة الأقل من ثلاث سنوات كانت نسبتها 28.6% بلغ عددهم 20 مكلف، أقل نسبة كانت من نصيب فئة الثلاث سنوات بعدد 06 مكلفين بنسبة 8.6%.

الشكل 12: توزيع عينة الدراسة حسب مدة التعامل



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.v21.

#### 6-1 قطاع النشاط

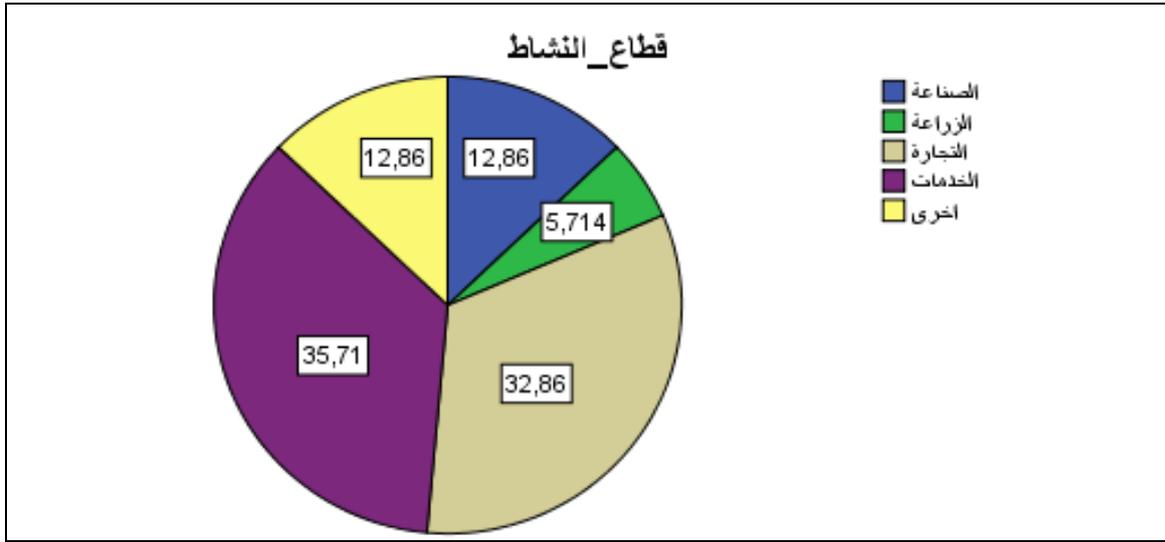
الجدول رقم (15): توزيع عينة المبحوثين المشاركين في الاستبيان حسب قطاع النشاط.

النسبة المئوية	التكرارات	القطاع
12.9	09	الصناعة
5.7	04	الزراعة
32.9	23	التجارة
35.7	25	الخدمات
12.9	09	أخرى
100	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v21.

من خلال الجدول نلاحظ أن قطاع الخدمات يحوز على أكبر نسبة من المبحوثين (35.7%) عددهم 25 مكلف ويوجد تقارب بينه وبين قطاع التجارة، حيث كانت نسبة المبحوثين فيه 32.9% بعدد 23 مكلف، يليهم قطاع الصناعة والقطاعات الأخرى بنسب متساوية 12.9% حيث كان عدد المبحوثين 09 مكلفين لكل قطاع، أقل نسبة كانت من نصيب قطاع الزراعة قدرت ب 5.7%، عدد المبحوثين كان 04 مكلفين.

الشكل 13: توزيع عينة الدراسة حسب قطاع النشاط



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.v21.

الفرع الثاني: عرض وتفسير البيانات المتعلقة بالأبعاد المدروسة

من خلال هذا الفرع سنقوم بعرض وتحليل نتائج دراسة أبعاد الجودة الخمس التي تطرقنا إليها، حيث سيتم عرض وترتيب اتجاه إجابات أفراد العينة المدروسة حول كل بعد، وذلك بتحليل مختلف نتائج الاختبارات الإحصائية المتحصل عليها، والمتمثلة أساسا في التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية.

2-1 عرض وتفسير بيانات بعد الملموسية

الجدول رقم (16): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	مستوى القبول
01	تتوفر لدى المفتشية تجهيزات ومعدات وأجهزة تقنية متطورة.	1.92	0.997	5	منخفض
02	المرافق والقاعات التي تقدم بها الخدمة بالمفتشية ملائمة وصحية	2.11	0.893	4	منخفض
03	يتمتع الموظفون في أماكن تقديمهم الخدمة بالنظافة وحسن الهندام والمظهر.	4.22	0.819	1	مرتفع
04	المظهر الخارجي للمفتشية، جذاب ويوحي بالرقى	2.72	0.991	3	متوسط
05	موقع المفتشية ملائم وسهل الوصول إليه	3.72	0.946	2	مرتفع
	مؤشر بعد الملموسية	2.87	0.464		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على إجابات عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يظهر الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على بعد الملموسية في الإجمال بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.87)، بانحراف معياري (0,467) ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر بعد الملموسية حسب درجة موافقة عينة الدراسة كما يلي: جاءت العبارة رقم (3): "يتمتع العاملون في أماكن تقديمهم الخدمة بالنظافة وحسن الهندام والمظهر" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المبحوثين، فقد بلغ متوسطها الحسابي (4.22) تشير إلى الخيار "موافق بشدة" وبانحراف معياري قدره (0,819)؛ دليل على أن المكلفين بالضريبة في مفتشية الضرائب ميلا جنوب يرون أن أعوان المفتشية يتمتعون بالنظافة وحسن الهندام والمظهر، كما جاءت العبارة رقم (5): في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (3.72) وبانحراف معياري قدره (0.946)، أيضا العبارة رقم (4): في المرتبة الثالثة متوسطها الحسابي (2.72) وبانحراف معياري قدره (0,991)، جاءت العبارة رقم (2) المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المبحوثين، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.11) وبانحراف معياري قدره (1,149)؛ احتلت العبارة رقم (01) المرتبة الأخيرة: "تتوفر لدى المفتشية تجهيزات ومعدات وأجهزة تقنية متطورة" حيث درجة موافقة المبحوثين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة (1.92) وبانحراف معياري قدر (0.997). أي أن المكلفين يرون أن المفتشية محل الدراسة تفتقر للأجهزة والمعدات المتطورة لتقديم الخدمة.

2-2 عرض وتفسير بيانات بعد الاعتمادية

الجدول رقم (17): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	مستوى القبول
01	يلتزم أعواناالمفتشية بتنفيذ المهام والأعمال في الأوقات المحددة	4.24	0.769	2	مرتفع
02	يظهر الموظفون في المفتشية حرصهم الكبير لحل مشاكل المكلفين	4.30	0.804	1	مرتفع
03	يحرص الموظفون في المفتشية على تقديم الخدمة بطريقة سهلة وواضحة من أول مرة.	4.12	0.778	3	مرتفع
04	يمكنك الاعتماد على موظفي المفتشية في مختلف العمليات التي تهتمك	4.0	0.798	4	مرتفع
	مؤشر بعد الاعتمادية	4.16	0.645		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على إجابات عينة الدراسة ومخرجات برنامج..spss v21

من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (12) نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على بعد الاعتمادية بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.16)، المقابل للمستوى المرتفع كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ (0,645) ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر بعد الاعتمادية كما يلي: العبارة رقم(2): "يظهر الموظفون في المفتشية حرصهم الكبير لحل مشاكل المكلفين" احتلت المرتبة الأولى، فقد بلغ متوسط حسابها(4.30) وهو يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات سلم لكارتر الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق بشدة" وبانحراف معياري قدره (0,804)، دليل على أن المكلفين بالضريبة بمفتشية الضرائب ميلا جنوب، يوافقون وبشدة على أن الأعوان بالمفتشية يولون اهتمام كبير بمشاكل المكلفين المتعلقة بالمصلحة، ويحاولون جاهدين لحلها، جاءت العبارة رقم (1) "في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة الباحثين، فقد بلغ المتوسط الحسابي (4.24) وبانحراف معياري قدره(0.769)، كما احتلت العبارة رقم (3) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.12)، وبانحراف معياري قدره (0.778)، جاءت العبارة رقم(4)في المرتبة الرابعة والأخيرة، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة (4.0)المقابل للخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره(0.798)، أي أن المكلفين بالمفتشين يوافقون انه يمكن الاعتماد على أعوان المفتشية في أي مسألة تهمهم.

3-2- عرض وتفسير بيانات بعد الاستجابة

الجدول رقم (18): إجابات أفراد عينة حول بعد الاستجابة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	مستوى القبول
01	تتوفر لدى المفتشية أنظمة توثيق وسجلات دقيقة وخالية من الأخطاء.	3.38	1.094	5	متوسط
02	الموظفون بالمفتشية دائما على استعداد لمساعدة المكلفين بالضريبة.	4.24	0.841	1	مرتفع
03	الموظفون بالمفتشية يقدمون الخدمة لك بشكل فوري.	4.18	0.872	2	مرتفع
04	الموظفون بالمفتشية يعلمون المكلفين بدقة عن موعد تقديم الخدمة.	4.07	0.873	3	مرتفع
05	الموظفون بالمفتشية لا ينشغلون أبدا عن المكلفين وتلبية طلباتهم	4.04	0.969	4	مرتفع
	مؤشر بعد الاستجابة	3.98	0.685		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v21.

من خلال استقراءنا للجدول رقم (13) نلاحظ أن بعد الاستجابة تم التعبير عنه بدرجة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المؤشر: (3.98) بانحراف معياري قدر ب: 0.685، يمكننا عرض ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي: جاءت العبارة رقم (02) في المرتبة الأولى "الموظفون بالمفتشية دائما على استعداد لمساعدة المكلفين بالضريبة" بلغ متوسط حساب هذه العبارة (4.24) بانحراف معياري قدر ب: (0.841) يدل هذا على أن المكلفين بالمفتشية يوافقون على انه يمكنهم الاعتماد على الموظفون بها من أجل الحصول على أي مساعدة، جاءت العبارة رقم (03) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري: (0.872)، العبارة رقم (04) احتلت المرتبة الثالثة بمتوسطها الحسابي (4.07) وانحرافها المعياري (0.873)، العبارة رقم (05) جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.969)، أخيرا العبارة الأولى جاءت في المرتبة الخامسة، بمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري: (1.094) حيث أن المكلفين بالضريبة لا يوافقون على أن المفتشية تحتوي على أنظمة توثيق وسجلات دقيقة وخالية من الأخطاء.

2-4 عرض وتفسير بيانات بعد الثقة في التعامل

الجدول رقم (19): إجابات أفراد عينة حول بعد الثقة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	مستوى القبول
01	يولد سلوك الموظفين بالمفتشية الثقة مع المكلفين.	4.17	0.721	2	مرتفع
02	يتميز الموظفون بالمفتشية بالانضباط والالتزام بالمواقيت	4.08	0.829	3	مرتفع
03	يتحلى الموظفون بالمفتشية، باللباقة والهدوء في التعامل	4.30	0.709	1	مرتفع
04	لدى الموظفين بالمفتشية المعرفة الكافية للإجابة على الأسئلة المطروحة	3.98	0.985	4	مرتفع
05	لا تتغير مواقف الموظفين بالمفتشية، بتغير العاملين	3.80	0.860	5	مرتفع
	مؤشر بعد الثقة في التعامل	4.08	0.630		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss..v21

بالنظر إلى الجدول أعلاه نلاحظ أن : بعد الثقة قد لقي درجة موافقة مرتفعة من طرف المكلفين بالضريبة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.08)، وانحراف معياري قدره (0.630)، ويمكن ترتيب عباراته كما يلي: العبارة رقم (03) جاءت في المرتبة الأولى "يتحلى الموظفون بالمفتشية باللباقة والهدوء في التعامل"، أي أن المكلف يشعر بالثقة والراحة عند التعامل مع أعوان مفتشية الضرائب ميلا جنوب، يبلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.30، بانحراف معياري (0.709)، تليها العبارة رقم (01) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي: (4.17) وانحراف معياري (0.721)، المرتبة الثالثة كانت من نصيب العبارة رقم (02) المتوسط الحسابي لها: (4.08) وانحراف معياري: (0.829)، العبارة رقم (04) جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب: (3.98)، وانحراف معياري (0.985)، وفي الأخير جاءت العبارة رقم (05) في المرتبة الخامسة: أي أن ليس جميع المكلفين يوافقون على أن مواقف الموظفون لا تتغير بتغير العاملين بالمفتشية محل الدراسة، بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.80) بانحراف معياري (0.860).

2-5 عرض وتفسير بيانات بعد التعاطف والأمان

الجدول رقم (20): إجابات أفراد العينة حول بعد الأمان

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	مستوى القبول
01	يولي الموظفون بالمفتشية اهتماما شخصيا بك.	3.82	1.049	6	مرتفع
02	ساعات العمل بالمفتشية مناسبة لجميع المكلفين	3.84	0.994	5	مرتفع
03	تضع المفتشية نصب عينها المصلحة العليا للمكلفين.	3.92	0.845	4	مرتفع
04	يتعاطف الموظفون معك ويهتمون بمشاكلك ويجيبون على استفساراتك	4.21	0.720	2	مرتفع
05	يصغي موظفو المفتشية إلى مشاكل المكلفين باهتمام واضح	4.08	0.829	3	مرتفع
06	يقدر موظفو المفتشية ظروف المكلفين، ويبدون معاملة خاصة بهم (كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة، الحوامل...الخ)	4.31	0.733	1	
	مؤشر بعد التعاطف والأمان	4.03	0.604		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss.21.

من خلال ملاحظة الجدول نرى أن بعد التعاطف والأمان قد عبر عنه بدرجة قبول من قبل المكلفين مرتفعة، حيث بلغ متوسطه الحسابي بلغ (4.03) والذي يقابل المرتبة الرابعة حسب سلم الخماسي لكارتر ويعبر عنه بعبارة موافق، الانحراف المعياري لهذا البعد قدر ب (0.604)، ويمكننا ترتيب عبارات بعد التعاطف والأمان كما يلي: العبارة رقم (05) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.31) وانحراف معياري (0.733)، حيث أن المكلفين يوافقون على أن الموظفين بمفتشية الضرائب ميلا جنوب يقدرون ظروفهم، ويبدون معاملة خاصة بهم (كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة، الحوامل...الخ)، في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (1.049)، يعزى هذا إلى أن: ليس جميع المكلفين بالمفتشية يوافقون على أن الموظفين يولون اهتماما شخصيا بهم، أما باقي العبارات فان متوسطاتها الحسابية تتراوح بين هذين القيمتين.

### المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

#### الفرع الأول: عرض نتائج الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة

بعد عرض وتفسير البيانات الشخصية لعينة الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- أكثر من 50% من عينة الدراسة من جنس الذكور.
- أكبر نسبة من المكلفين بالعينة المدروسة تتراوح أعمارهم بين 30 سنة وأقل من 40 سنة.
- المستوى التعليمي لأغلبية المبحوثين جامعي
- أكبر نسبة من المكلفين بالعينة المدروسة خاضعة للنظام الجزافي
- 63% من عينة المكلفين مدة تعاملها مع مفتشية الضرائب ميلا جنوب أكثر من ثلاث سنوات.

#### الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالأبعاد المدروسة

طرحت الدراسة جملة من الأسئلة المتعلقة أساسا بـ "تقييم جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة- دراسة ميدانية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب)-"، وانطلقت الدراسة بطرح مجموعة من الفرضيات التي تدور في مجملها حول الإشكالية المطروحة، وقد أفرزت نتائج الدراسة وأوضحت كيف يقيم المكلفون بالضريبة جودة الخدمة الجبائية من حيث أبعاد جودة الخدمة (بعد الملموسية، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، بعد الثقة في التعامل، بعد التعاطف والأمان) على مستوى المفتشية محل الدراسة وعليه يمكن شرح النتائج المتوصل إليها كما يلي:

**الجدول رقم (21):** ترتيب الأبعاد جودة الخدمة حسب وجهة نظر المكلفين بالضريبة في مفتشية الضرائب ميلا جنوب.

أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	مستوى القبول
بعد الملموسية	2.87	0.646	5	متوسط
بعد الاعتمادية	4.16	0.645	1	مرتفع
بعد الاستجابة	3.98	0.685	4	مرتفع
بعد الثقة	4.08	0.630	2	مرتفع
بعد التعاطف	4.03	0.604	3	مرتفع
مؤشر جودة الخدمة الجبائية	3.84	0.475	-	مرتفع

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v21.

يتضح من نتائج الإجابات على العبارات المختلفة للاستبيان، أن أفراد عينة الدراسة يرون أن: جودة الخدمة الجبائية يعبر عنها بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.84) من 5 ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى المرتفع كما بلغ الانحراف المعياري (0,475)؛ ويمكن من خلال الجدول تحليل نتائج أبعاد جودة الخدمة حسب درجة موافقة المبحوثين كما يلي:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن: بعد الملموسية يعبر عنه بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدر ب(2.87) وانحراف معياري(0.646)، حيث جاء ترتيبه الخامس والأخير من بين الأبعاد المدروسة وهذا راجع إلى الهيكلية القديمة للمفتشية وكذا افتقارها للوسائل التكنولوجية المتطورة لتقديم الخدمة.

أما بالنسبة لبعد الاعتمادية فعبر عنه بدرجة مرتفعة من القبول من طرف عينة المبحوثين متوسطه الحسابي (4.16) بانحراف معياري (0.645) وقد كان ترتيبه الأول بين الأبعاد المدروسة ويفسر هذا بأن الأعوان بمفتشية الضرائب ميلا جنوب يحرصون على حل مشاكل المكلفين ويحاولون تقديم الخدمة في الوقت المحدد لها. جاء بعد الاستجابة في المركز الرابع من ترتيب الأبعاد، وهذا راجع إلى صعوبة تقديم الخدمة بشكل فوري، لكثرة المكلفين، والافتقار إلى أجهزة التوثيق وسجلات دقيقة، من جهة وتقديم الخدمة بطريقة تقليدية من جهة أخرى، حيث كان المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.98) وانحرافه المعياري (0.685)، قيم هذا البعد بدرجة مرتفع رغم احتلاله للمرتبة الرابعة، بعد الثقة كان متوسطه الحسابي (4.08)، الانحراف المعياري (0.630) وقيم أيضا بدرجة مرتفعة، جاء في المرتبة الثانية من بين الأبعاد يرجع هذا لمعاملة المكلفين بالضريبة في مفتشية الضرائب ميلا جنوب بهدوء ولباقة وكذا الإجابة على استفساراتهم قدر المستطاع، أخيرا بعد التعاطف جاء في المرتبة الثالثة وهذا يرجع ربما لشعور المكلفين بعدم الاهتمام بهم نتيجة الفكر السلبي الذي يحملونه عن الإدارة الجبائية، كان المتوسط الحسابي لهذا البعد(4.03) وانحرافه المعياري (0.604).

#### الفرع الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات

من أجل اختبار ومناقشة الفرضيات سنقوم بعرض وتحليل نتائج اختبار **T-test** للعينة الوحيدة، والتأكد من صحة الفرضيات الموضوعية سابقا، وهذا بعد المعالجة الإحصائية للبيانات ببرنامج

SPSS..v21

الجدول رقم (22): عرض نتائج T-test للأبعاد المدروسة

درجة المعنوية Sig	الفرق بين المتوسط الحسابي والفرضي	إحصائية T	المتوسط الحسابي	البعد
0.000	0.13-	51.795	2.87	بعد الملموسية
0.000	1.16	54.054	4.16	بعد الاعتمادية
0.000	0.98	48.645	3.98	بعد الاستجابة
0.000	1.08	54.240	4.08	بعد الثقة في التعامل
0.000	1.03	55.854	4.03	بعد التعاطف والأمان
0.000	0.84	67.660	3.84	جودة الخدمة الجبائية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج .spss.v21

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

H0: لا يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) بالمستوى المرتفع.

H1: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) بالمستوى المرتفع  
من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لمتغير جودة الخدمات الجبائية قد بلغ (3.84) وهو أكبر من 3، تقابله إحصائية t المحسوبة بقيمة (67.660)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية، كما أنها معنوية وذات دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة بلغ (SIG=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

في حين بلغ الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي (0.84)، وهي قيمة إيجابية مما يقضي برفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 التي تنص على أنه: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) بالمستوى المرتفع.

ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: والتي مفادها:

H0: لا يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد الملموسية بالمستوى المنخفض

H1: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد الملموسية بالمستوى المنخفض

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي بلغ (2.87) وهو أقل من 3، تقابله إحصائية t المحسوبة بقيمة (51.795)، وهي أكبر من t الجدولية كما أنها معنوية وذات دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة بلغ (SIG=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في حين بلغ الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي (-0.13)، وهي قيمة سالبة وهذا راجع لانخفاض المتوسط الحسابي لبعده الملموسية والسبب يعود إلى قدم معدات المفتشية وهيكلتها، مما يقضي برفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 التي تنص على أنه: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من بعد الملموسية بالمستوى المنخفض.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: والتي مفادها:

H0: لا يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد الاعتمادية بالمستوى المرتفع.

H1: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد الاعتمادية بالمستوى المرتفع.

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي بلغ (4.16) وهو أكبر من 3، تقابله إحصائية t المحسوبة بقيمة (54.054)، وهي أكبر من t الجدولية، كما أنها معنوية وذات دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة بلغ (SIG=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في حين بلغ الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي (1.16)، وهي قيمة إيجابية مما يقضي برفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 التي تنص على أنه: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من بعد الاعتمادية بالمستوى المرتفع.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: والتي مفادها:

H0: لا يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد الاستجابة بالمستوى المرتفع

H1: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد الاستجابة بالمستوى المرتفع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي بلغ (3.98) وهو أكبر من 3، تقابله إحصائية t المحسوبة بقيمة (48.645)، وهي أكبر من t الجدولية كما أنها معنوية وذات دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة بلغ (SIG=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في حين

بلغ الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي (0.98)، وهي قيمة إيجابية مما يقضي برفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 التي تنص على أنه: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من بعد الاستجابة بالمستوى المرتفع.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: والتي نصها:

H0: لا يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد الثقة في التعامل بالمستوى المرتفع

H1: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد الثقة في التعامل بالمستوى المرتفع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي بلغ (4.08) وهو أكبر من 3، تقابله إحصائية t المحسوبة بقيمة (54.240)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية كما أنها معنوية وذات دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة بلغ (SIG=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في حين بلغ الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي (1.08)، وهي قيمة إيجابية مما يقضي برفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 التي تنص على أنه: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من بعد الثقة في التعامل بالمستوى المرتفع.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: والتي مفادها:

H0: لا يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد التعاطف والأمان بالمستوى المرتفع

H1: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد التعاطف والأمان بالمستوى المرتفع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي بلغ (4.03) وهو أكبر من 3، تقابله إحصائية t المحسوبة بقيمة (55.854)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية، كما أنها معنوية وذات دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة بلغ (SIG=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، في حين بلغ الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي (1.03)، وهي قيمة إيجابية مما يقضي برفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 التي تنص على أنه: يقيم المكلفون بالضريبة جودة خدمات الإدارة الجبائية بمفتشية الضرائب (ميلا جنوب) من حيث بعد التعاطف والأمان بالمستوى المرتفع.

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بدراسة ميدانية بمفتشية الضرائب ميلا جنوب، حاولنا من خلالها معرفة تقييم المكلفين بالضريبة لجودة الخدمة المقدمة من طرف المفتشية، وبعد الانتهاء من جمع وتفرغ البيانات توصلنا إلى أن: المكلفين بالضريبة يقيمون أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف والأمان)، بالمستوى المرتفع، هذا يدل على أن المفتشية ورغم الهيكلة والمعدات القديمة، وتقديم الخدمة بطريقة تقليدية، إلا أنها تبذل قصارى جهدها لتقديم خدمة ذات جودة عالية للمكلفين بالضريبة، على خلاف بعد الملموسية الذي قيم بالمستوى المنخفض، وهذا راجع إلى افتقار المفتشية للمعدات والتقنيات الحديثة والمتطورة.

خاتمة

## خاتمة:

في ظل التحديات التي تفرضها التغيرات على المستوى العالمي وتأثيرها على الدول النامية، خاصة نظامها الضريبي الذي يعتبر الشريان الرئيسي لتمويل النفقات العامة، وضعت المديرية العامة للضرائب أحد أولوياتها الأساسية، بناء نظام معلوماتي ناجح بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، والارتكاز على إجراءات إدارية بسيطة من شأنها تحسين الفعالية والشفافية والنوعية لخدماتها المقدمة لجمهور المكلفين بالضريبة، والتي تهدف إلى تحقيق التميز بضمان المردودية والحصيلة الجبائية، والعدالة في توزيع الأعباء، بما يتفق مع الأسس اللازمة للرفع من كفاءتها.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي وجهت اهتمامها على مدى استعمال الإدارة الجبائية لتقنيات حديثة سواء من حيث المعلومات أو الاتصال في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرفها ومحاولة تقربها من المكلفين بالضريبة توصلنا إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية نذكرها في النقاط التالية:

## النتائج النظرية:

- تحسين كفاءة الإدارة الجبائية في جميع ميادينها يؤدي إلى تقليل الوقت والجهد المطلوبين لإتمام العمليات الضريبية.
- جودة الخدمات الجبائية تعتمد بشكل كبير على طريقة تعامل الإدارة الجبائية مع المكلفين بالضريبة.
- اعتماد التكنولوجيا المتقدمة مثل الأنظمة الالكترونية لتقديم الإقرارات الضريبية والدفع عبر الانترنت يساهم في تبسيط العمليات الجبائية، والتقليل من الأخطاء البشرية، كما يؤدي إلى رفع مستوى رضا المكلفين وتشجيعهم على الامتثال الطوعي لتنفيذ واجباتهم الجبائية.
- من المهم أن يشعر المكلف بالضريبة أن الجميع يخضع لنفس القوانين والتشريعات دون تمييز.
- تعمل الإدارة الجبائية جاهدة على التوجه نحو الإدارة الالكترونية بغرض تحسين خدماتها وبالتالي نيل رضا مكلفها.
- الخدمات ذات الجودة العالية تعني إجراءات وتقنيات أكثر تطورا مما يقلل من فرص التهرب الضريبي، ويزيد من شفافية النظام.
- جودة الخدمات تساعد على تحسين العلاقة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية، من خلال تقديم خدمات استشارية فعالة.

## النتائج التطبيقية:

- أكثر من نصف المكلفين بالضريبة المبحوثين خاضعين للنظام الجزافي.
- المستوى التعليمي لأغلبية المبحوثين كان مستوى جامعي.

- أغلبية المكلفين بالضريبة في مفتشية الضرائب ميّلة جنوب من جنس الرجال.
- يقيم المكلفين بالضريبة بعد الملموسية في جودة الخدمات بمفتشية الضرائب ميّلة جنوب بالمستوى المتوسط.
- يقيم المكلفين بالضريبة بعد الاعتمادية في جودة الخدمات بمفتشية الضرائب ميّلة جنوب بالمستوى المرتفع
- يقيم المكلفين بالضريبة بعد السرعة في الاستجابة وكذا الثقة في التعامل في جودة الخدمات بمفتشية الضرائب ميّلة جنوب بالمستوى المرتفع
- يقيم المكلفين بالضريبة بعد التعاطف والأمان في جودة الخدمات بمفتشية الضرائب ميّلة جنوب بالمستوى المرتفع
- جميع أبعاد جودة الخدمة تم تقييمها من طرف المكلفين بالضريبة في العموم بالمستوى المرتفع أي أن مفتشية الضرائب ميّلة جنوب تقدم خدمات ذات جودة عالية.

### توصيات واقتراحات:

على ضوء النتائج المتوصل إليها سابقا يمكننا اقتراح التوصيات التالية

- على المنظومة الضريبة أن تعمل جاهدة من أجل تعميم هيكلتها الحديثة في أقرب الآجال.
- تطبيق التكنولوجيا الحديثة، مثل الأنظمة الرقمية والحوسبة من أجل تسهيل الإجراءات وتقديم خدمات أفضل وفي وقت أقل.
- توفير برامج تدريبية متقدمة لموظفي الإدارة الجبائية لضمان معرفتهم بأحدث القوانين والإجراءات الضريبية وتعزيز مهاراتهم في خدمة المكلفين.
- تعزيز قنوات التواصل بين الإدارة الادارة والمكلفين بالضريبة من خلال إنشاء مراكز اتصال فعالة، خطوط ساخنة، وكذا استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتقديم المعلومات والاستفسارات
- إنشاء آليات لقياس رضا المكلفين بشكل دوري، من خلال استبيانات ومراجعات، والنظر في النتائج لتحسين الخدمات أكثر.
- تعزيز التعاون بين الإدارة الجبائية والجهات الأخرى، مثل السجل التجاري وصندوق الوطني للتقاعد لغير الأجراء، لتحسين جودة الخدمة.
- تنظيم ورشات عمل وندوات دورية للمكلفين بالضريبة، بغرض تقديم شرح مفصل ومفهوم حول الإجراءات الضريبية، القوانين المستحدثة وكيفية التعامل مع مختلف المواقف الضريبية.

- نشر الوعي الضريبي من خلال توصيل رسائل توعية عبر التلفزة أو الإذاعة لتوضيح أهمية فرض الضريبة والغرض منها.
- وضع نظام ضريبي شفاف وعادل، يساعد في توزيع العبء الضريبي بشكل منصف، بين مختلف شرائح المجتمع، وهذا يساعد في تحقيق العدالة الاجتماعية.
- هذه بعض المقترحات التي يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات الضريبية بشكل كبير، مما يؤدي إلى نظام جبائي أكثر فعالية وشفافية وكفاءة.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع:

قائمة الكتب:

1. أحمد لهيبات وآخرون، الاقتصاد والمناجمنت والقانون، الديوان الوطني للمطبوعات المدرسية 2023 ص152.
2. حامد عبد المجيد دراز، النظم الضريبية، دار الجامعية، بيروت، لبنان، ص 153، عمان- الأردن 2009، ص 230.
3. حميد عبد النبي الطائي، آخرون ، التسويق الحديث: مدخل شامل ،دار الباروزي للنشر والتوزيع
4. حميدة بوزيد، جباية المؤسسات، دراسة تحليلية في النظرية العامة للضريبة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة 2010 ص06، 07.
5. خالد مقابلة، التسويق الفندققي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2011، ص 20
6. خلاصي رضا، النظام الجبائي الجزائري، جباية الأشخاص الطبيعيين والمعنويين، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزء الأول ص 18.
7. شريف مصباح أبو كرش، إدارة المنازعات الضريبية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2004 ص 19.
8. الصعيدي عبد الله، علم المالية، دار النهضة العربية، القاهرة 2007، ص 131.
9. عبد الجبار منديل، أسس التسويق الحديث، دار العلمية الدولية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2002، ص270-271.
10. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999 ص 48
11. عيسى اسما عين، جباية ومحاسبة المؤسسة، تقنيات جبائية ومحاسبة، منشورات الصفحات الزرقاء العالمية، طبعة 2021، ص 24، 25.
12. فادية عمر الجولاني، تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها، المطبعة المصرية، الإسكندرية، 2006 ص 196.
13. فروم محمد الصالح، جباية مؤسسة دروس ملخصة ومدعمة بأمثلة وتمارين محلولة، ألفا للتوثيق، الجزائر، 2001 ص 39-40.
14. لؤي الحاج شهادة، تحديث وتطوير الإدارة الضريبية، نشرة وزارة المالية، بيروت لبنان، 2007، ص 10.

15. مأمون سليمان الدراكعة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، طبعة 2006-01-ص 203.
16. محمد صلاح المؤذن، مبادئ التسويق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2002 ص 217.
17. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن 2005 ص 194.
18. منور اوسرير، أحمد حمو، جباية المؤسسات، مكتبة الشركة الجزائرية 2009، ص 77.
19. هاني محمد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان الأردن 2002 ص 77.
20. يحيوي نصيرة، الضرائب الوطنية والدولية، الأوراق الزرقاء، الجزائر 2010، ص 189.

#### المذكرات والمجلات:

1. - لونيس عبد الوهاب: إعادة هيكلة الإدارة الجبائية، مجلة الاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 1، العدد 01 جامعة وهران 02، محمد بن أحمد الجزائر 2022 ص 13.
2. أ.د. عيسى مرزقة، سيهام مخلوف، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12(01) جامعة باتنة، 2017، ص 388
3. أحمد بن عياش: قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال، المقدمة من طرف المؤسسات الثلاث: (موبليس، جيزي واويدو) بمدينة ورقلة جنوب الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث، عدد 14، 2014 ص 383-384
4. أمال محمود محمد أبو عامر، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، دراسة مكملة للحصول على شهادة الماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية - غزة - 2008 ص: 110-115.
5. حاكم جبوري الخفاجي، رضا الزبون كمتغير بين جودة الخدمة وولاء الزبون، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة العراق 2012 ص 79.
6. حسين كماش بوخدوني لقمان، رقمنة الإدارة الجبائية كتوجه لتحسين الخدمات في ظل الإصلاحات الضريبية في الجزائر، حالة البوابتان جبايتك، مساهمتك، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية المجلد 06-العدد 02-2022 ص 774.

7. د بوعمامة مريم، د بوهدة شهرزاد، اثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر المدية، مجلة اكااديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 01/العدد 02/ 2020 ص 109-110.
8. الدكتورة مريم عباس: مقياس استقبال المكلف بالضريبة، المدرسة الوطنية للضرائب القليعة، الجزائر، ص 02-03.
9. رفيده لميس برحال، نادية بن بلقاسم، مدى مساهمة أنظمة التصريح عن بعد في تحسين اداء المكلفين بالضريبة مذكرة لنيل شهادة ماستر 2023 ص 16-17.
10. رمزي حموش، بوضياف سامية، معوقات الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية، دراسة ميدانية في عينة من الإدارة الجبائية الجزائرية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مجلد 42 العدد 01 سنة 2021 ص 371-372.
11. صالي فتيحة، يوسف قاشي، تفعيل وتطوير الإدارة الضريبية لمواجهة التحديات المعاصرة، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات 2021 ص 42.
12. قوادي محمد: رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر، مخبر الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها، من أجل التنمية المستدامة، جامعة الجلفة الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد رقم 06 العدد 02 سنة 2022 ص 236-237.
13. قويدر عياش، مدخل إدارة الجودة الشاملة للأداء المتميز في المنظمات، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة 8-9 مارس 2005 ص 223.
14. نادية مراد يوسف حنون، درجة استخدام أسلوب الهندسة الإدارية في ممارسة العمليات الإدارية في المدارس الحكومية في محافظات الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، أطروحة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس فلسطين 2010 ص 13.
15. نادية مراد يوسف حنون، درجة استخدام أسلوب الهندسة الإدارية في ممارسة العمليات الإدارية في المدارس الحكومية في محافظات الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، أطروحة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس فلسطين 2010 ص 13.

16. هاني محمد حسن شبيطة، حدود التوازن بين سلطات الإدارة الضريبية وضمانات المكلفين، مذكرة ماجستير في المنازعات الضريبية، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين 2006 ص 45.97.

### التعليمات والمواد:

1. المادة 160 من قانون الإجراءات الجبائية معدلة بموجب المادتين 55 من قانون المالية 2018 و 59 قانون المالية 2024.

2. التعليمات الداخلية رقم 1120-2016.

3. المادة 161 من قانون الإجراءات الجبائية نسخة 2023 ص 67.

4. المادة 39 من القرار المؤرخ في 12/01/1998 الجريدة الرسمية 1998 العدد 79 ص 19-20

5. المادة 02 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07/06/2005 الجريدة الرسمية العدد 43، الصادرة بتاريخ 07/06/2005، ص 20

6. المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 18/09/2006 ص 08

7. المادة 20 من المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 18/09/2006 المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية العدد 59 المؤرخة في 24/09/2006 ص 10 - 22

8. المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في: 18/09/2006.

### المواقع الإلكترونية:

1. <https://www.mfdgi.gov.dz/about.us.ar/dgile> 12/05/2024

2. [https://mfdgi.gov.dz/portailpublic\\_ar/](https://mfdgi.gov.dz/portailpublic_ar/) le 04/04/2024

### المراجع باللغة الفرنسية:

1. la lettre de la dgidirection generale des impos.n 30-2008- p06.  
KOTLER α DUBOIS: MARKETING MANAGEMENT ,9EME  
2.EDITION,PARIS,1997,P454

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم (01): نموذج عن رقم التعريف الجبائي NIF



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة المالية

المديرية العامة للضرائب

DIRECTION GENERALE DES IMPOTS

ATTESTATION D'IMMATRICULATION FISCALE

NUMERO D'IDENTIFICATION FISCALE  
(NIF)

( Disposition des articles 41 et 42  
de la loi de finances 2006 )

NIF : 4300

NOM :

Prénom(s) :

Date et lieu de naissance : xx/xx/xx à MILA ( )

DIW MILA Le : 22/05/2024

Emargement du Service Fiscal Gestionnaire

الملحق رقم (02): نموذج عن دليل خدمات الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب

**خدمات الموقع الإلكتروني  
للمديرية العامة  
للضرائب**



mtdgi.gov.dz

المديرية العامة للضرائب قدّوس الى تعزيز علاقتها مع المواطن  
بضمان الشفافية و تسهيل التفاعل مضاعفة نشاطها عبر  
مختلف القنوات الإعلامية. فيما فيها موقعها الإلكتروني

**محمى معلوماتي و وثائقي غني**

تجدون عبر الموقع الإلكتروني للمديرية :

- < التشريع الحالي : يتضمن نصوص تشريعية وتنظيمية  
(المعاملات المالية، قوانين المالية، القوانين الضريبية، النصوص  
التنظيمية المالية، المنشور والتعليمات).
- < الوثائق الحالية : يتضمن الدعائم الوثائقية (المبادئ و  
الدلائل الحالية والكتيبات الحالية والبشرات الإخبارية الحالية  
و رسائل المديرية العامة للضرائب).
- < البلاغات : البلاغات الدورية (بلاغات حول قانون المالية  
وبلاغات خاصة).

**الخدمات الرقمية**

تتيح لكم المديرية عبر موقعها الإلكتروني، الخدمات الرقمية  
التالية :

- < الإجراءات عن بعد : قضاء محض و توجيه للمكلفين  
بالضريبة للتعرض في البوابة الحالية حياتكم وسماحتكم
- < تحميل الوثائق (القرضات والشهادات والكتشوفات) :  
يتوفر توفير سلسلة من الوثائق الحالية للمكلفين بالضريبة مع  
إعطاء إمكانية ملء البيانات و تحميلها رقميا.
- الترقيم الحالي : يتيح عبر هذه البوابة للمكلفين بالضرائب  
رقم

**التواصل**

توقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب يتيح لكم مساهمة  
التواصل معنا و طرح أسئلتكم و  
إشغالاتكم و إجابة عنها عبر  
مختلف النماذج :

- < رقم التعريف الحالي: [dgiel-requetes@mt.gov.dz](mailto:dgiel-requetes@mt.gov.dz)
- < البوابة الرقمية للضريبة و دفع الضرائب عن بعد "سماحتكم":  
[moussahomatic@mt.gov.dz](mailto:moussahomatic@mt.gov.dz)
- < في ما يخص النظام التعليمي للتعلم لـ "حيايتكم":  
[mct.assistance@mt.gov.dz](mailto:mct.assistance@mt.gov.dz)
- < في ما يخص الإجراءات الضريبية المتعلقة بعمليات التصدير  
و الإبلاغ عن أي عرقلة:  
[Sadratouka.contactdgi@mt.gov.dz](mailto:Sadratouka.contactdgi@mt.gov.dz)

[contact.dgi@mt.gov.dz](mailto:contact.dgi@mt.gov.dz)
[mt.dz](http://mt.dz)

المديرية العامة للضرائب - الجزائر  
 صندوق البريد 16309 - الجزائر

الملحق رقم (03): نموذج عن دليل استخدام البوابة الإلكترونية جبايتك

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة المالية  
المديرية العامة للضرائب

**جبايتك**  
النظام المعلوماتي  
الجبايتي

**تمريحاتكم الجبايتية  
عن بعد  
عبر الأنترنت**

✓ سرعة ✓ أمن ✓ سهولة

**الدلائل التوجيهية**

تجدون كل الدلائل التوجيهية ، عبر :

[mfdgi.gov.dz/portailpublic](http://mfdgi.gov.dz/portailpublic)

**الاتصال بنا**

لنطرح إشغالاتكم و إستفساراتكم فيما يخص بوابة جبايتك، يُمكنكم التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني :

[mcf.assistance@mf.gov.dz](mailto:mcf.assistance@mf.gov.dz)

إطلعوا على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب :

[mfdgi.gov.dz](http://mfdgi.gov.dz)

**الدفع**

مجرد إرسال التصريح، يتم تحويله فوراً إلى فقرة "الدفع" ما يضمن استلام التصريح الجبايتي من طرف مصالحنا.

بالنسبة للمكلفين التابعين لمديرية كبريات المؤسسات، يتم الدفع بنظام الإقتطاع البنكي المباشر ،

أما في ما يخص للمكلفين التابعين لمراكز الضرائب والمراكز الجوية للضرائب، يتم الدفع بصفة كلاسيكية و هذا يطبع الاشعار بالدفع وتقدمه لقبضه الضرائب مزودون بهذا الأخير للقيام بدفع الضريبة المستحقة.

للإشارة، فإن الدفع الإلكتروني عن طريق الإقتطاع، بالنسبة لمراكز الضرائب والمراكز الجوية للضرائب ، سيتم إطلاقه قريبا على مستوى هذه المراكز.

**متابعة الإجراءات**

يمكن للمكلف بالضريبة في أي لحظة، أن يتطلع على التصريحات للكتابة ومتابعة وضعيته الجبايتية.

المديرية العامة للضرائب - الجزائر  
[mcf.assistance@mf.gov.dz](mailto:mcf.assistance@mf.gov.dz)  
(213) 59 51 51  
سبيل أحمد فرانسيس، ذي الملتقى بن عكش، الجزائر، 16306.

يقوم المكلف بالضريبة الراغب في الانضمام إلى البوابة بتنزيل ملف الاشتراك من بوابة "جبايتك" و إيداعه على مستوى مصلحة الضرائب التي يتبع لها.

سيحدد لكم موعد لاستلام بيانات الولوج إلى حسابكم الخاص.

**الإختراط في الخدمة**

بعد الاشتراك في الخدمة أمراً إلزامياً للاستفادة من خدمات "جبايتك". يهدف الاشتراك إلى إقامة علاقة تعاقدية بين الإدارة الجبايتية والمكلف بالضريبة.

**التصريح**

عند الدخول لأول مرة، تصبح خدمة الدفع الإلكتروني جاهزة للاستخدام.

سيتم تبييتهم برسالة تدعوكم للتحقق من البيانات التي تم إدخالها في الاستمارة قبل حفظ التصريح، حيث تُستخدم هذه البيانات كأساس لحساب الضريبة.

أنشاء إدخال البيانات، يبقى التصريح في وضع مسودة في الفضاء الخاص بالمكلف بالضريبة، ولا يمكن الوصول إليه من قبل أي طرف آخر.

يتم إرسال التصريح بالنقر فوق "إرسال التصريح".

**جبايتك**  
[mfdgi.gov.dz/portailpublic](http://mfdgi.gov.dz/portailpublic)

يتضمن ملف الإختراط :

- دفتر البنود العامة للموقع من قبل المكلف بالضريبة المشترك.
- استمارة الاشتراك المملوءة بشكل صحيح، المرفق بهذه الوثيقة، والتي يمكن تحميلها من الموقع. بالنسبة للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات فعليهم ارفاق كشف تعريف بنكي لثلاث حسابات على الأكثر ان وجدت.
- عند الاقتضاء، يُمكنكم منح وكالة تفوضون من خلالها الشخص الموقع على استمارة الاشتراك للتصرف نيابة عنكم، إذا كان الشخص الموقع غير ممتلك القانوني.
- ما لم يكن هناك ذكر صريح من طرف المسؤول الأول للمصلحة المختصة (مديرية كبريات المؤسسات أو مراكز الضرائب أو المراكز الجوية للضرائب) ، بصفتكم مشترك في هذه الخدمة، لا يُسمح لكم باستخدام الإجراء الكلاسيكي لتقديم التصريحات ودفع الضرائب والرسوم المتعلقة بها بشكل متزامن.

**أنتم من المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات و مراكز للضرائب والمراكز الجوية للضرائب المتوفرة على النظام المعلوماتي "جبايتك".**

**الخدمات المقترحة**

- الولوج إلى بيانات التعريف الخاصة بكم (مع إمكانية تحديث رمز الدخول).
- إدخال البيانات عن طريق المساعد الآلي للتصريحات بالضرائب والرسوم مع حساب آلي.
- إمكانية طبع الاشعار بالدفع يتضمن تفاصيل الضرائب و المبالغ المصرح بها.
- دفع الضرائب والرسوم للمصرح بها إلكترونياً للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات بتخصيص اقتطاع للمبالغ الواجب دفعها من حسابكم البنكي مباشرة
- متابعة مستمرة للتصريحات الصادرة وعمليات الدفع المنجزة.

**ملف الإختراط**

يتوجب عليكم إيداع ملف اشتراك في بوابة "جبايتك" على مستوى مديرية كبريات المؤسسات أو مراكز الضرائب أو المراكز الجوية للضرائب التابعين لها.

يتمكنكم تحميل ملف الإختراط عبر بوابة "جبايتك"، عبر الرابط التالي:

الملحق رقم (04): نموذج عن دليل استخدام البوابة الالكترونية مساهمتك

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة المالية  
المديرية العامة للضرائب

مساهمتك

البوابة الرقمية لتصريح  
و دفع الضرائب و الرسوم

صرحوا و ادفعوا  
ضرائبكم عن بعد  
ب بطاقتكم البنكية

السرعة ✓ الحماية ✓ سهولة

المديرية العامة للضرائب

يمكنكم الحصول على معلومات أكثر حول بوابة مساهمتك ،  
عبر الرابط: [mfdgi.gov.dz/moussahamaticar](http://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar)  
لكل أسئلتكم و إشغالاتكم ، يُرجى التواصل معنا عبر البريد  
الإلكتروني: [moussahamatic@mfdgi.gov.dz](mailto:moussahamatic@mfdgi.gov.dz)

الدلائل التوجيهية

لمرافقتكم في مختلف العمليات التالية: كيفية الإخراط ، كيفية  
الولوج الى حسابكم، كيفية التصريح و الدفع ، توفر لكم  
المديرية مختلف الدلائل عبر الرابط :

[mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/  
documentation.html](http://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/documentation.html)



إطلعوا على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب :

[mfdgi.gov.dz](http://mfdgi.gov.dz)

المديرية العامة للضرائب - الجزائر

[moussahamatic@mf.gov.dz](mailto:moussahamatic@mf.gov.dz) (+213) 59 51 51

سبني أدمف فرانسيس، دي سالكو، بن عكنون، الجزائر، 16306

بإمكانكم الدفع عن بعد باستخدام الوسائل التالية :

< بطاقة الدفع ما بين البنوك :

تم تثبيت الحد الأقصى لطاقة الدفع ما بين البنوك بمبلغ  
عشرون مليون دينار جزائري (20.000.000 دج).

< البطاقة الذهبية:

تم تثبيت الحد الأقصى للبطاقة الذهبية بمبلغ مليون دينار  
جزائري (1.000.000 دج).

< خدمة التحويل الإلكتروني "E\_banking" خاصة بربان  
البنك الوطني الجزائري

عند الإنهاء من الدفع ، يتم إبلاغكم بنجاح العملية  
مع استلام إيصال الدفع.

متابعة العمليات

يمكن للمكلف بالضريبة في أي لحظة، أن يتطلع على  
التصريحات المكتوبة و متابعة وضعيته الجبائية من خلال  
فقرات "متابعة التصريحات" و "متابعة الدفع".

الولوج الى حسابكم "مساهمتك"



< عند الولوج لأول مرة، يتم توجيهكم لتغيير كلمة المرور  
الأولية و هذا لضمان الخصوصية ، ثم يمكنكم البدء في  
التصريح

< الواجهة الرئيسية تمنح لكم تصفح سهل عبر مختلف  
الفقرات التالية : التصريح ، الدفع ، متابعة التصريحات، متابعة  
الدفع.

التصريح

لقيام بعملية التصريح ، عليكم التوجه الى فقرة "التصريح"  
و إختيار التصريح المناسب و إدخال البيانات المتعلقة به .  
بإمكانكم حفظ تصريحكم كمسودة و الإطلاع عليه  
و مراجعته قبل إرساله.

الدفع

بمجرد إرسال التصريح ، يتم استلامه الى طرف مصالحنا  
و تجدونه فوراً في فقرة "الدفع" بحسابكم .

الإخراط في الخدمة

يمكن للمكلفين بالضريبة الراغبين في الإشتراك في بوابة  
"مساهمتك" القيام بتسجيل مسبق عبر :

[moussahamatic.mfdgi.gov.dz](http://moussahamatic.mfdgi.gov.dz)

و ايداع ملف الإخراط على مستوى قباضة الضرائب التابع

ملف الإخراط

يمكنكم تحميل ملف الإخراط عبر بوابة "مساهمتك" :

[mfdgi.gov.dz/moussahamaticar](http://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar)

و يتضمن ملف الإخراط :

- دفتر الأحكام العامة  
- استمارة طلب الاكتتاب

- تفويض من المكلف بالضريبة المنخرط بربح للموقع على  
إستمارة الإكتتاب . بالتصرف نيابة عنه إذا لم يكن الموقع على  
الاستمارة ممثلاً قانونياً له.

➡ يتعين عليكم التقرب من مصالح الضرائب من اجل  
إيداع الملف و ذلك على مستوى قباضة الضرائب التابعين  
لها من اجل استلام بيانات حسابكم مساهمتك.  
➡ يقوم قابض الضرائب بتسليمكم طرف معلق يتضمن  
بيانات حسابكم "مساهمتك" يشمل كلمة المرور الأولية.

أنتم المكلفون بالضريبة التابعون للمديريات الولائية  
للضرائب التي تتوفر بها البوابة الرقمية للتصريح  
و الدفع "مساهمتك".

الخدمات المقترحة

< الولوج إلى بيانات حسابكم مساهمتك

< تصريح الضرائب و الرسوم التالية: ج50 بمختلف  
أنواعها، ج12، ج12 مكرر، رسم التوطن البنكي، و يتم إثراء  
هذه البوابة باستمرار.

< تتيح البوابة مساعدة آلية و حساب آلي للمبالغ المستحقة  
عند إدراجكم للبيانات .

< دفع الضرائب و الرسوم المصرح بها عن بعد باستخدام : بطاقة  
الدفع ما بين البنوك CIB ، البطاقة الذهبية ، خدمة  
التحويل الإلكتروني "Ebanking" .

استلام و طبع وصل عملية الدفع المنجزة .

< متابعة مستمرة للتصريحات و عمليات الدفع المنجزة.

تنبيه : تتم عملية التصريح  
بصفة منفصلة عن عملية الدفع





الملحق رقم (07): الاستبيان.

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله -

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية - ماستر اقتصاد نقدي وبنكي -

استبيان مذكرة ماستر

بعنوان:

تقييم جودة خدمات الادارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة

دراسة ميدانية بمفتشية الضرائب (ميلة جنوب)

بعد التحية والسلام:

في إطار الدراسة الميدانية التي أقوم بها بإعداد مذكرة تخرجي حول جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة، دراسة حالة مفتشية الضرائب ميله جنوب.

أتقدم إلى سيادتكم بهذه الاستمارة وأرجو منكم التفضل بالإجابة على كل فقراتها بكل دقة ووضوح، حيث أن لذلك بالغ الأثر في مصداقية النتائج التي سنتوصل إليها من خلال هذه الدراسة. وأحيطكم علما أن المعلومات التي سيتم جمعها، هي موجهة لأغراض علمية فقط.

أولاً: المعلومات الشخصية: يرجى وضع إشارة (X) في المربع مقابل الإجابة المناسبة:

- 1- الجنس  ذكر  أنثى
- 2-العمر  20 سنة.  20 سنة- أقل من 30 سنة.
- 30 سنة - أقل من 40 سنة.  40 سنة - أقل من 50 سنة.
- 50 سنة فأكثر
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- أخرى

4 - نوع النظام الخاضع

- النظام الجزافي  النظام الحقيقي  النظام المبسط
- الشركات  فلاح

5- لقد مر على تعاملك مع هذه المفتشية (مدة التعامل)

- أقل من 03 سنوات  03 سنوات  أكثر من 3 سنوات

6-قطاع النشاط:

- الصناعة  الزراعة  التجارة  خدمات  أخرى

المحور الثاني: جودة خدمات مفتشية الضرائب ميلا جنوب

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					<b>الملموسية:</b>
					1- تتوفر لدى المفتشية تجهيزات ومعدات وأجهزة تقنية متطورة.
					2- المرافق والقاعات التي تقدم بها الخدمة بالمفتشية ملائمة وصحية
					3- يتمتع الموظفون في أماكن تقديمهم الخدمة بالنظافة وحسن الهدام والمظهر.
					4-المظهر الخارجي للمفتشية، جذاب ويوحي بالرقى
					5- موقع المفتشية ملائم وسهل الوصول إليه
					<b>الاعتمادية والمصادقية في التعامل:</b>
					1- يلتزم أعوان المفتشية بتنفيذ المهام والأعمال في الأوقات المحددة
					2- يظهر العاملون في المفتشية حرصهم الكبير لحل مشاكل المكلفين
					3- يحرص الموظفون في المفتشية على تقديم الخدمة بطريقة سهلة وواضحة من أول مرة.
					4- يمكنك الاعتماد على موظفي المفتشية في مختلف العمليات التي تهتمك
					<b>سرعة الاستجابة:</b>
					1- تتوفر لدى المفتشية أنظمة توثيق وسجلات دقيقة وخالية من الأخطاء.
					2- الموظفون بالمفتشية دائما على استعداد لمساعدة المكلفين بالضرية
					3- الموظفون بالمفتشية يقدمون الخدمة لك بشكل فوري.
					4- الموظفون بالمفتشية يعلمون المكلفين بدقة عن موعد تقديم الخدمة.
					5- الموظفون بالمفتشية لا ينشغلون أبدا عن المكلفين وتلبية طلباتهم
					<b>الثقة في التعامل:</b>
					1-يولد سلوك الموظفين بالمفتشية الثقة مع المكلفين.
					2- يتميز الموظفون بالمفتشية بالانضباط والالتزام بالموافيت
					3- يتحلى الموظفون بالمفتشية، باللباقة والهدوء في التعامل

					4- لدى الموظفين بالمفتشية المعرفة الكافية للإجابة على الأسئلة المطروحة
					5- لا تتغير مواقف الموظفين بالمفتشية، بتغير العاملين
					التعاطف والأمان
					1- يولي الموظفون بالمفتشية اهتماما شخسيا بك.
					2- ساعات العمل بالمفتشية مناسبة لجميع المكلفين.
					3- تضع المفتشية نصب عينها المصلحة العليا للمكلفين.
					4- يتعاطف الموظفون معك ويهتمون بمشاكلك ويجيبون على استفساراتك
					5- يصغي موظفو المفتشية إلى مشاكل المكلفين باهتمام واضح
					6- يقدر موظفو المفتشية ظروف المكلفين، ويدون معاملة خاصة بهم (كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة، الحوامل... الخ)

ملاحظة: الاستبيان جيد ولا يحتاج لكثير تحكيم لأن استبيان الجودة معروف عالميا بأبعاده الأربعة.

الملحق رقم(08): الأساتذة المحكمين

الرتبة	الأستاذ
دكتور بمعهد العلوم الاقتصادية للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة -	هولي فرحات

الملحق رقم (09): معامل ارتباط كل فقرة مع بعدها.

Corrélations

		الملموسية
الملموسية	Corrélation de Pearson	1
	Sig.(bilatérale)	
	N	70
متطورة تقنية وأجهزة ومعدات تجهيزات المفتشية لدى تتوفر	Corrélation de Pearson	,237*
	Sig.(bilatérale)	,048
	N	70
وصحية ملائمة بالمفتشية الخدمة بها تقدم التي والقاعات المرافق	Corrélation de Pearson	,509**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
والمظهر الهندام وحسن بالنظافة الخدمة تقديمهم أماكن في الموظفون يتمتع	Corrélation de Pearson	,410**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
بالرقي ويوحى جداب للمفتشية الخارجي المظهر	Corrélation de Pearson	,656**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
اليه الوصول وسهل ملائم المفتشية موقع	Corrélation de Pearson	,582**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70

\*.La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\*..La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الاعتمادية
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	1
	Sig.(bilatérale)	
	N	70
المحددة الأوقات في والاعمال المهام بتنفيذ المفتشية موظفوا يلتزم	Corrélation de Pearson	,800**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
المكلفين مشاكل لحل الكبير حرصهم المفتشية في الموظفون يظهر	Corrélation de Pearson	,872**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
مرة أول من وواضحة سهلة بطريقة الخدمة تقديم على بالمفتشية الموظفون يحرص	Corrélation de Pearson	,880**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
تهمك التي العمليات مختلف في المفتشية موظفي على الإعتماد يمكنك	Corrélation de Pearson	,724**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70

\*\*..La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الاستجابة
الاستجابة	Corrélation de Pearson	1
	Sig.(bilatérale)	
	N	70
الأخطاء من وخالية دقيقة وسجلات توثيق انظمة المفتشية لدى تتوفر	Corrélation de Pearson	,672**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
بالضريبة المكلفين لمساعدة استعداد على دائما بالمفتشية الموظفون	Corrélation de Pearson	,790**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
فوري بشكل لك الخدمة يقدمون بالمفتشية الموظفون	Corrélation de Pearson	,779**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
الخدمة تقديم مواعيد عن بدقة المكلفين يعلمون بالمفتشية الموظفون	Corrélation de Pearson	,762**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
طلباتهم وتلبية المكلفين عن لايشغلون بالمفتشية الموظفون	Corrélation de Pearson	,703**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70

\*\* .La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* .La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		الثقة
الثقة	Corrélation de Pearson	1
	Sig.(bilatérale)	
	N	70
المكلفين مع الثقة بالمفتشية الموظفين سلوك يولد	Corrélation de Pearson	,764**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
بالمواقيت والالتزام بالإنضباط بالمفتشية الموظفون يتميز	Corrélation de Pearson	,740**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
التعامل في والهدوء باللباقة بالمفتشية الموظفون يتحلى	Corrélation de Pearson	,772**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
المطروحة الأسئلة على للإجابة الكافية المعرفة بالمفتشية الموظفين لدى	Corrélation de Pearson	,814**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
العاملين بتغيير بالمفتشية الموظفين مواقف لاتتغير	Corrélation de Pearson	,740**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70

\*\* .La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الأمان
الأمان	Corrélation de Pearson	1
	Sig.(bilatérale)	
	N	70
بك شخصيا اهتماما بالمفتشية الموظفون يولي	Corrélation de Pearson	,783**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
المكلفين لجميع مناسبة بالمفتشية العمل ساعات	Corrélation de Pearson	,637**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	69
للكلفين العليا المصلحة عينها نصب المفتشية تضع	Corrélation de Pearson	,800**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	69
استفساراتك على ويجيبون بمشاكلك ويهتمون معك الموظفون يتعاطف	Corrélation de Pearson	,670**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
واضح باهتمام المكلفين مشاكل إلى المفتشية موظفوا يصغي	Corrélation de Pearson	,692**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70
الخاصة، الإحتياجات السن، ذوي كبار (بهم خاصة معاملة ويبدون المكلفين ظروف المفتشية موظفو يقدر (الحوامل...الخ)	Corrélation de Pearson	,612**
	Sig.(bilatérale)	,000
	N	70

\*\* .La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* .La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (10): معامل ثبات أبعاد الجودة، وإجمالي فقرات الاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,900	25

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,313	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,785	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,819	5

Statistiques de fiabilité

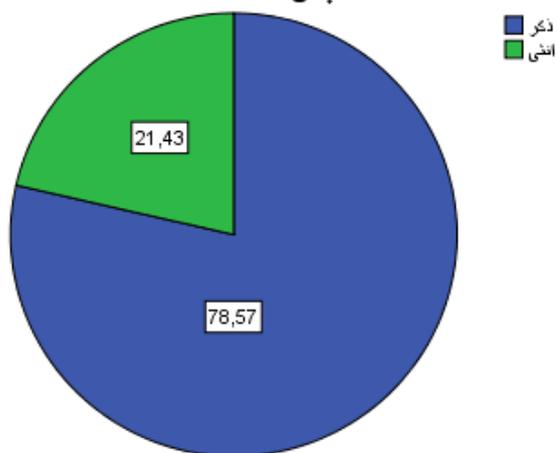
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,788	6

الملحق رقم (11): نتائج تحليل البيانات الشخصية للإستبيان

الجنس

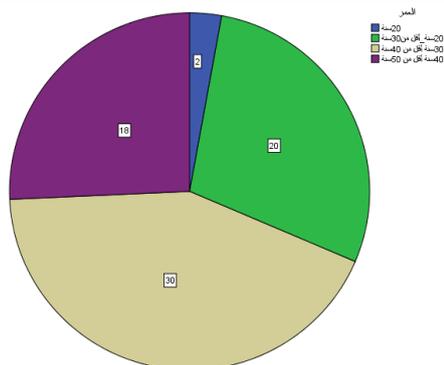
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	55	78,6	78,6	78,6
انثى	15	21,4	21,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الجنس



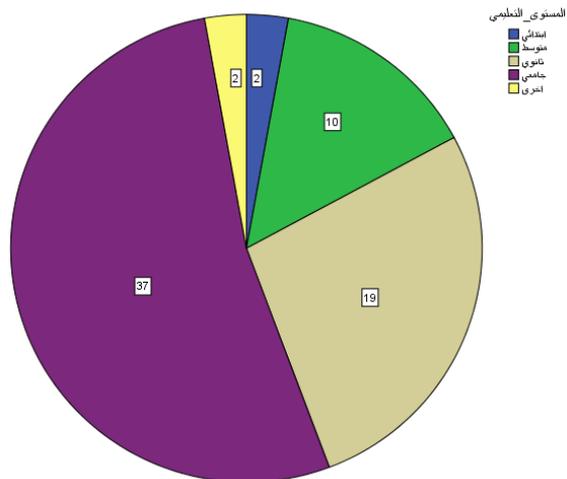
العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 20	2	2,9	2,9	2,9
سنة 30 أقل من سنة 20	19	27,1	27,1	30,0
سنة 40 أقل من سنة 30	30	42,9	42,9	72,9
سنة 50 أقل من سنة 40	18	25,7	25,7	98,6
سنة 50 أكثر من	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	



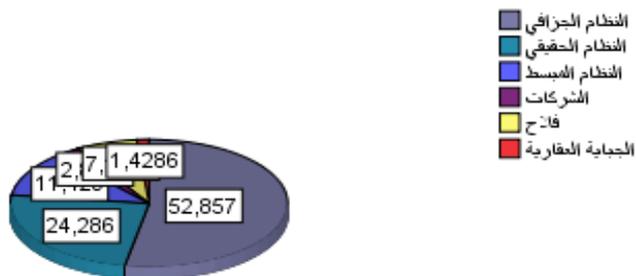
التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ابتدائي	2	2,9	2,9	2,9
متوسط	10	14,3	14,3	17,1
ثانوي	19	27,1	27,1	44,3
جامعي	37	52,9	52,9	97,1
اخرى	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	



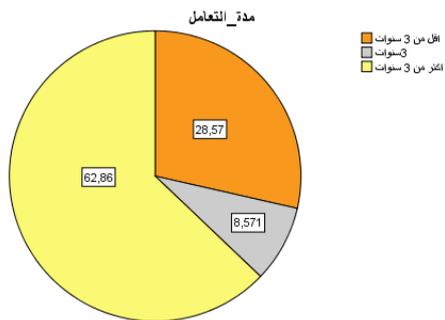
الخاضع النظام نوع

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
النظام الجزافي	37	52,9	52,9	52,9
النظام الحقيقي	17	24,3	24,3	77,1
النظام المبسط	8	11,4	11,4	88,6
الشركات	2	2,9	2,9	91,4
فلاح	5	7,1	7,1	98,6
الجباية العقارية	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	



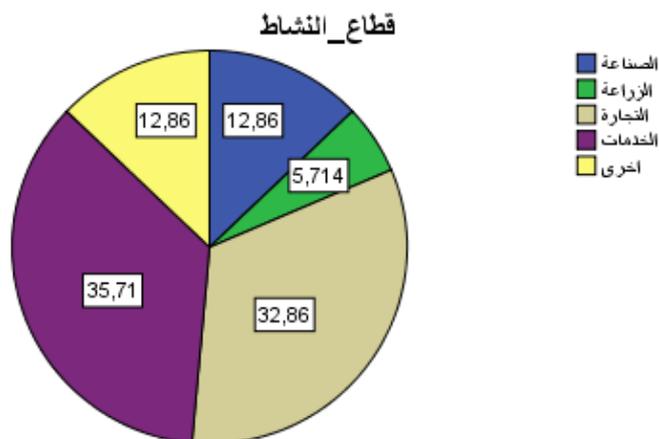
التعامل مدة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 3 اقل من	20	28,6	28,6	28,6
سنوات 3	6	8,6	8,6	37,1
سنوات 3 أكثر من	44	62,9	62,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	



النشاط قطاع

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
الصناعة	9	12,9	12,9	12,9
الزراعة	4	5,7	5,7	18,6
التجارة	23	32,9	32,9	51,4
الخدمات	25	35,7	35,7	87,1
أخرى	9	12,9	12,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	



## الملحق رقم (12): نتائج تحليل أبعاد جودة الخدمة

متطورة تقنية وأجهزة ومعدات تجهيزات المفتشية لدى تتوفر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	29	41,4	41,4	41,4
موافق غير	25	35,7	35,7	77,1
Valide محايد	8	11,4	11,4	88,6
موافق	8	11,4	11,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

وصحية ملائمة بالمفتشية الخدمة بها تقدم التي والقاعات المرافق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	18	25,7	25,7	25,7
موافق غير	32	45,7	45,7	71,4
Valide محايد	14	20,0	20,0	91,4
موافق	6	8,6	8,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

والمظهر الهندام وحسن بالنظافة الخدمة تقديمهم أماكن في الموظفون يتمتع

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	1,4	1,4	1,4
موافق غير	1	1,4	1,4	2,9
Valide محايد	8	11,4	11,4	14,3
موافق	31	44,3	44,3	58,6
بشدة موافق	29	41,4	41,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

بالرقى ويوحى جذاب للمفتشية الخارجى المظهر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	7	10,0	10,0	10,0
موافق غير	24	34,3	34,3	44,3
Valide محايد	21	30,0	30,0	74,3
موافق	17	24,3	24,3	98,6
بشدة موافق	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

إليه الوصول وسهل ملائم المفتشية موقع

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	2	2,9	2,9	2,9
موافق غير	7	10,0	10,0	12,9
Valide محايد	10	14,3	14,3	27,1
موافق	40	57,1	57,1	84,3
بشدة موافق	11	15,7	15,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الملموسية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,80	2	2,9	2,9	2,9
2,00	1	1,4	1,4	4,3
2,20	3	4,3	4,3	8,6
2,40	6	8,6	8,6	17,1
2,60	14	20,0	20,0	37,1
2,80	13	18,6	18,6	55,7
3,00	9	12,9	12,9	68,6
3,20	10	14,3	14,3	82,9
3,40	7	10,0	10,0	92,9
3,60	2	2,9	2,9	95,7
4,00	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر لدى المفتشية تجهيزات ومعدات واجهزة تقنية متطورة	70	1.9286	.99741
المرافق والقاعات التي تقدم بها الخدمة بالمفتشية ملائمة وصحية	70	2.1143	.89350
يتمتع الموظفون في أماكن تقديمهم الخدمة بالنظافة وحسن الهندام والمظهر	70	4.2286	.81953
المظهر الخارجي للمفتشية جذاب ويوحى بالرقى	70	2.7286	.99158
موقع المفتشية ملائم وسهل الوصول اليه	70	3.7286	.94672
الملموسية	70	2.8771	.46475
N valide (liste)	70		

المحددة الأوقات في الاعمال المهام بتنفيذ المفتشية موظفوا يلتزم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	1,4	1,4	1,4
موافق غير	1	1,4	1,4	2,9
محايد	5	7,1	7,1	10,0
موافق	36	51,4	51,4	61,4
بشدة موافق	27	38,6	38,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

المكلفين مشاكل لحل الكبير حرصهم المفتشية في الموظفون يظهر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	1,4	1,4	1,4
موافق غير	1	1,4	1,4	2,9
محايد	6	8,6	8,6	11,4
موافق	30	42,9	42,9	54,3
بشدة موافق	32	45,7	45,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## مرة أول من وواضحة سهلة بطريقة الخدمة تقديم على بالمفتشية الموظفون يحرص

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	3	4,3	4,3	4,3
محاييد	8	11,4	11,4	15,7
موافق	36	51,4	51,4	67,1
بشدة موافق	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## تهمك التي العمليات مختلف في المفتشية موظفي على الاعتماد يمكنك

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	4	5,7	5,7	5,7
محاييد	10	14,3	14,3	20,0
موافق	38	54,3	54,3	74,3
بشدة موافق	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## الاعتمادية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2,00	1	1,4	1,4	1,4
2,25	1	1,4	1,4	2,9
3,00	2	2,9	2,9	5,7
3,25	4	5,7	5,7	11,4
3,50	4	5,7	5,7	17,1
3,75	6	8,6	8,6	25,7
4,00	14	20,0	20,0	45,7
4,25	8	11,4	11,4	57,1
4,50	12	17,1	17,1	74,3
4,75	8	11,4	11,4	85,7
5,00	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يلتزم موظفو المفتشية بتنفيذ المهام والأعمال في الأوقات المحددة	70	4.2429	.76964
يظهر الموظفون في المفتشية حرصهم الكبير لحل مشاكل المكلفين	70	4.3000	.80488
يحرص الموظفون بالمفتشية على تقديم الخدمة بطريقة سهلة وواضحة من أول مرة	70	4.1286	.77873
يمكنك الاعتماد على موظفي المفتشية في مختلف العمليات التي تهتمك	70	4.0000	.79855
الاعتمادية	70	4.1679	.64511
N valide (liste)	70		

الأخطاء من وخالية دقيقة وسجلات توثيق انظمة المفتشية لدى تتوفر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	4	5,7	5,7	5,7
موافق غير	11	15,7	15,7	21,4
محاييد	19	27,1	27,1	48,6
موافق	26	37,1	37,1	85,7
بشدة موافق	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

بالضريبة المكلفين لمساعدة استعداد على دائما بالمفتشية الموظفين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	2	2,9	2,9	2,9
موافق غير	1	1,4	1,4	4,3
محاييد	3	4,3	4,3	8,6
موافق	36	51,4	51,4	60,0
بشدة موافق	28	40,0	40,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

فوري بشكل لك الخدمة يقدمون بالمفتشية الموظفين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	1,4	1,4	1,4
موافق غير	3	4,3	4,3	5,7
محاييد	6	8,6	8,6	14,3
موافق	32	45,7	45,7	60,0
بشدة موافق	28	40,0	40,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الخدمة تقديم مواعيد عن بدقة المكلفين يعلمون بالمفتشية الموظفين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	1,4	1,4	1,4
موافق غير	3	4,3	4,3	5,7
محاييد	9	12,9	12,9	18,6
موافق	34	48,6	48,6	67,1
بشدة موافق	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

طلباتهم وتلبية المكلفين عن لايشغلون بالمفتشية الموظفين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	2	2,9	2,9	2,9
موافق غير	3	4,3	4,3	7,1
محاييد	10	14,3	14,3	21,4
موافق	30	42,9	42,9	64,3
بشدة موافق	25	35,7	35,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الاستجابة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	1	1,4	1,4	1,4
2,40	1	1,4	1,4	2,9
2,80	1	1,4	1,4	4,3
3,00	2	2,9	2,9	7,1
3,20	3	4,3	4,3	11,4
3,40	5	7,1	7,1	18,6
3,60	8	11,4	11,4	30,0
Valides 3,80	7	10,0	10,0	40,0
4,00	11	15,7	15,7	55,7
4,20	11	15,7	15,7	71,4
4,40	5	7,1	7,1	78,6
4,60	3	4,3	4,3	82,9
4,80	6	8,6	8,6	91,4
5,00	6	8,6	8,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر لدى المفتشية أنظمة توثيق وسجلات دقيقة وخالية من الأخطاء	70	3.3857	1.09403
الموظفون بالمفتشية دائما على استعداد لمساعدة المكلفين بالضرورية	70	4.2429	.84159
الموظفون بالمفتشية يقدمون الخدمة لك بشكل فوري	70	4.1857	.87299
الموظفون بالمفتشية يعلمون المكلفين بدقة عن مواعيد تقديم الخدمة	70	4.0714	.87346
الموظفون بالمفتشية لا ينشغلون عن المكلفين وتلبية طلباتهم	70	4.0429	.96962
الاستجابة	70	3.9857	.68552
N valide (liste)	70		

المكلفين مع الثقة بالمفتشية الموظفون سلوك يولد

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	1	1,4	1,4	1,4
محاييد	10	14,3	14,3	15,7
Valides موافق	35	50,0	50,0	65,7
بشدة موافق	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

بالمواقف والالتزام بالانضباط بالمفتشية الموظفون يتميز

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	4	5,7	5,7	5,7
محاييد	9	12,9	12,9	18,6
Valides موافق	34	48,6	48,6	67,1
بشدة موافق	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

التعامل في الهدوء باللباقة بالمفتشية الموظفون يتحلى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	1	1,4	1,4	1,4
محاييد	7	10,0	10,0	11,4
موافق	32	45,7	45,7	57,1
بشدة موافق	30	42,9	42,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

المطروحة الأسئلة على للإجابة الكافية المعرفة بالمفتشية الموظفين لدى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	2	2,9	2,9	2,9
موافق غير	4	5,7	5,7	8,6
محاييد	10	14,3	14,3	22,9
موافق	31	44,3	44,3	67,1
بشدة موافق	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

العاملين بتغير بالمفتشية الموظفين موافق لا تتغير

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	1,4	1,4	1,4
موافق غير	2	2,9	2,9	4,3
محاييد	18	25,7	25,7	30,0
موافق	32	45,7	45,7	75,7
بشدة موافق	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الثقة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2,60	1	1,4	1,4	1,4
2,80	4	5,7	5,7	7,1
3,00	2	2,9	2,9	10,0
3,40	5	7,1	7,1	17,1
3,60	4	5,7	5,7	22,9
3,80	7	10,0	10,0	32,9
4,00	15	21,4	21,4	54,3
4,20	5	7,1	7,1	61,4
4,40	7	10,0	10,0	71,4
4,60	8	11,4	11,4	82,9
4,80	2	2,9	2,9	85,7
5,00	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يولد سلوكا لموظفين بالمفتشية الثقة مع المكلفين	70	4.1714	.72174
يتميز الموظفون بالمفتشية بالإنضباط والالتزام بالمواقيت	70	4.0857	.82958
يتحلى الموظفون بالمفتشية باللباقة والهدوء في التعامل	70	4.3000	.70915
لدى الموظفون بالمفتشية المعرفة الكافية للإجابة على الأسئلة المطروحة	70	3.9857	.98530
لا تتغير مواقف الموظفون بالمفتشية بتغير العاملين	70	3.8857	.86045
الثقة	70	4.0857	.63023
N valide (liste)	70		

## بك شخصيا اهتماما بالمفتشية الموظفون يولي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	3	4,3	4,3	4,3
موافق غير	6	8,6	8,6	12,9
محاييد	9	12,9	12,9	25,7
موافق	34	48,6	48,6	74,3
بشدة موافق	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## المكلفين لجميع مناسبة بالمفتشية العمل ساعات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	2	2,9	2,9	2,9
موافق غير	6	8,6	8,7	11,6
محاييد	10	14,3	14,5	26,1
موافق	34	48,6	49,3	75,4
بشدة موافق	17	24,3	24,6	100,0
Total	69	98,6	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,4		
Total	70	100,0		

## للمكلفين العليا المصلحة عينها نصب المفتشية تضع

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	1,4	1,4	1,4
موافق غير	3	4,3	4,3	5,8
محاييد	12	17,1	17,4	23,2
موافق	37	52,9	53,6	76,8
بشدة موافق	16	22,9	23,2	100,0
Total	69	98,6	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,4		
Total	70	100,0		

استفساراتك على ويجيبون بمشاكلك ويهتمون معك الموظفون يتعاطف

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	2	2,9	2,9	2,9
محاييد	6	8,6	8,6	11,4
موافق	37	52,9	52,9	64,3
بشدة موافق	25	35,7	35,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

واضح باهتمام المكلفين مشاكل إلى المفتشية موظفوا يصغى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بشدة موافق غير	1	1,4	1,4	1,4
موافق غير	3	4,3	4,3	5,7
محاييد	6	8,6	8,6	14,3
موافق	39	55,7	55,7	70,0
بشدة موافق	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الخاصة، الاحتياجات السن، ذوي كبار) بهم خاصة معاملة ويبدون المكلفين ظروف المفتشية موظفو يقدر (الحوامل...الخ)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق غير	2	2,9	2,9	2,9
محاييد	5	7,1	7,1	10,0
موافق	32	45,7	45,7	55,7
بشدة موافق	31	44,3	44,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الأمان

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2,33	2	2,9	2,9	2,9
2,50	1	1,4	1,4	4,3
2,83	1	1,4	1,4	5,7
3,17	1	1,4	1,4	7,1
3,33	2	2,9	2,9	10,0
3,50	5	7,1	7,1	17,1
3,67	6	8,6	8,6	25,7
3,83	9	12,9	12,9	38,6
4,00	15	21,4	21,4	60,0
4,17	3	4,3	4,3	64,3
4,33	7	10,0	10,0	74,3
4,50	6	8,6	8,6	82,9
4,67	3	4,3	4,3	87,1
4,83	1	1,4	1,4	88,6
5,00	8	11,4	11,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يولي الموظفون بالمفتشية اهتماما شخصي ايك	70	3.8286	1.04910
ساعات العمل بالمفتشية مناسبة لجميع المكلفين	69	3.8406	.99444
تضع المفتشية نصب عينها المصلحة العليا للمكلفين	69	3.9275	.84573
يتعاطف الموظفون معك ويهتمون بمشاكلك ويجيبون على استفساراتك	70	4.2143	.72016
يصغي موظفو المفتشية إلى مشاكل المكلفين باهتمام واضح	70	4.0857	.82958
يقدر موظفو المفتشية ظروف المكلفين ويبدون معاملة كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة، (خاصة بهم (الحوامل...الخ	70	4.3143	.73313
الأمان	70	4.0357	.60453
N valide (liste)	68		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الجودة	70	3.8386	.47466
N valide (liste)	70		

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الجودة	70	3,8386	,47466	,05673
الملموسية	70	2,8771	,46475	,05555
الاعتمادية	70	4,1679	,64511	,07710
الاستجابة	70	3,9857	,68552	,08194
الثقة	70	4,0857	,63023	,07533
الأمان	70	4,0357	,60453	,07225

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig.(bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الجودة	67,660	69	,000	3,83857	3,7254	3,9518
الملموسية	51,795	69	,000	2,87714	2,7663	2,9880
الاعتمادية	54,054	69	,000	4,16786	4,0140	4,3217
الاستجابة	48,645	69	,000	3,98571	3,8223	4,1492
الثقة	54,240	69	,000	4,08571	3,9354	4,2360
الأمان	55,854	69	,000	4,03571	3,8916	4,1799