

La Lettre de la DGI

Bulletin d'information de la Direction Générale des Impôts

N° 52/2011

Amélioration de l'accueil du public UN PARI POUR UNE ADMINISTRATION MODERNE



Par A. RAOUYA/DGI

L'amélioration de l'accueil du public constitue indéniablement la préoccupation majeure du programme de l'Administration fiscale auquel elle doit répondre pour faciliter les démarches des contribuables d'abord mais, aussi, pour donner une meilleure image à notre institution.

Premier point de contact de l'Administration fiscale avec l'usager, l'accueil est en effet un vecteur d'image essentiel : c'est lui qui induit la confiance des usagers.

Pour aller au-devant de ses usagers de plus en plus exigeants de la simplification des formalités et de l'accès à l'information, la Direction Générale des Impôts a mis en place un programme de modernisation qui consiste à se doter d'une organisation et de procédures recentrées sur la notion de service à l'usager.

Des enseignements tirés de l'expérience ont permis à la DGI de créer une nouvelle organisation de gestion de l'impôt

par «clientèle», qui s'est traduite par la création de nouvelles structures plus adaptées au tissu fiscal (DGE, CDI, CPI).

Un pas supplémentaire a été franchi, avec la création d'une direction des relations publiques et de la communication, structure chargée de développer une nouvelle stratégie de communication qui vise à améliorer la qualité du service rendu aux contribuables.

Malgré les progrès notables qui ont été réalisés dans le cadre du programme de modernisation pour améliorer l'accueil du public, des efforts restent cependant à accomplir, dont celui consistant en la mise en œuvre d'une politique de communication cohérente, réussissant le pari de mobiliser tous les personnels autour des objectifs stratégiques de la DGI.

Une politique de communication efficace en direction du public constitue, en effet, un élément majeur de la réussite des réformes. Elle doit répondre à une stratégie clairement définie et une mise en œuvre soigneusement élaborée.

S'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, un nouveau système d'information permettra, grâce

à la dématérialisation des procédures, de rapprocher davantage le citoyen de l'Administration et facilitera une transition rapide vers une administration moderne en mesure de répondre instantanément aux besoins de ses usagers.

Un autre aspect, non moins important, des réformes de l'Administration fiscale, en l'occurrence le programme de jumelage institutionnel avec l'Union européenne contribuera sans nul doute une opportunité pour transposer les meilleures pratiques internationales et mettre en place les standards de qualité d'accueil vers lesquels convergent toutes les administrations fiscales.

S'approprier les NTIC, mettre en œuvre une communication cohérente et tirer meilleur profit des expériences internationales, ce sont là, en somme, des éléments absolument incontournables, conditionnant la réussite de la démarche qualité, instituée en matière d'accueil par la DGI.

A. RAOUYA
DGI





Amélioration de l'accueil du public dans les services fiscaux : Un programme ambitieux pour l'allègement des procédures d'accueil

La simplification des démarches administratives et l'amélioration de l'accueil du public dans les services fiscaux est une des priorités de l'Administration fiscale. Un programme ambitieux est mis en œuvre par la DGI. Piloté par la Direction des Relations Publiques et de la Communication (DRPC), il vise à concrétiser le principe d'amélioration constante du service rendu aux usagers.

Les actions de communication pilotées par la DRPC

Aménagement du dispositif réglementaire régissant les relations Administration fiscale-usagers : introduire les standards de qualité d'accueil

La DRPC a élaboré une nouvelle instruction relative aux procédures d'accueil des contribuables. Ce document est une actualisation de la note n° 580 MF/DG du 20 août 2005 relative aux règles et procédures d'amélioration des relations Administration-usagers.

Multiplication des missions de contrôle : un impératif pour corriger les dysfonctionnements

La DRPC a intensifié les missions de contrôle en vue de sensibiliser les cadres et personnels des services de base sur l'urgence d'initier des actions concrètes pour l'amélioration des dispositifs d'accueil.

Aussi les actions à mettre en œuvre pour remédier aux lacunes concernent-elles les axes suivants :

- ◆ exploitation des autres canaux de communication (communication à distance) par l'installation de standards téléphoniques spécialement dédiés aux contribuables ;

- ◆ installation d'un service d'accueil au comptoir : les services de base ont été instruits pour l'installation d'un service d'accueil au comptoir au niveau de leurs structures afin d'assurer l'accueil et l'information des usagers ;

- ◆ ouverture et réception du public tous les jours.

- ◆ réhabilitation du mode d'accueil sur rendez-vous : à l'effet de programmer, sur demande de chaque usager, des rendez-vous pour rencontrer tout gestionnaire d'assiette, de recouvrement ou de vérification ;

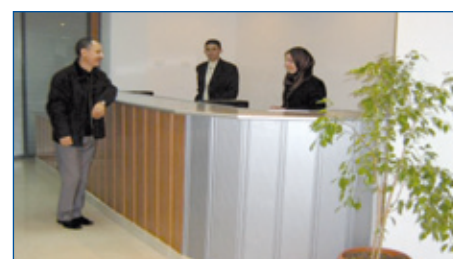
- ◆ raccourcissement des délais de réponse aux demandes des citoyens.

Aménagement des structures d'accueil : transposer les normes de qualité au niveau des nouvelles structures

Les nouvelles structures opérationnelles de la DGI, DGE, CDI pilote de Rouiba et dix (10) autres CDI implantés à travers les différentes wilayas qui seront lancées incessamment) ont été dotées d'un service chargé spécialement de l'accueil et fonctionnant suivant des normes standardisées.

Organisation des rencontres avec les associations et unions professionnelles : élargir la concertation pour rapprocher l'Administration fiscale des usagers

Les rencontres avec les associations professionnelles constituent une opportunité pour leur communiquer les efforts de



l'Administration fiscale pour faciliter l'impôt et les perspectives de modernisation de l'organisation et des procédures.

Amélioration des comportements administratifs : un préalable pour la mise en œuvre de la démarche qualité

Des actions éducatives ont été initiées en direction des cadres et personnels de l'Administration fiscale. Ces actions consistent en :

- ◆ organisation de séminaires sur les aspects de déontologie et de l'éthique professionnelles ;
- ◆ exposition (briefing) lors des séminaires de vulgarisation des lois de finances organisés au niveau régional des grands axes de la nouvelle démarche qualité de la DGI pour optimiser les dispositifs d'accueil du public dans toutes ses formes ;
- ◆ élaboration d'un numéro spécial de la Lettre de la DGI consacré à la déontologie et l'éthique professionnelles.



Amélioration de l'accessibilité du public à l'information fiscale : vulgariser l'information fiscale

La DRPC a entrepris les actions suivantes :

- ◆ remise aux contribuables de documents de base (imprimés, charte du contribuable) ainsi que des documents d'information générale de nature à améliorer sa compréhension de la législation fiscale ;

◆ information des contribuables de toutes leurs obligations fiscales ;

◆ diffusion de communiqués de presse.

Promotion de la communication à distance : pour un site web de qualité

En vue d'accroître le taux d'utilisation du canal internet et permettre aux particuliers et aux entreprises de se renseigner sur les informations fiscales qui les in-

téressent, le site internet de la DGI a été enrichi par :

- l'introduction de nouvelles rubriques intéressant les usagers, professionnels et particuliers ;
- l'amélioration du service en ligne (possibilité de télécharger la liasse fiscale et les imprimés de déclaration « série G ») ;
- l'élaboration d'une documentation fiscale destinée au public, accessible sur le site de la DGI (contact, FAQ).

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication : Levier majeur de l'amélioration du service rendu à l'utilisateur

Depuis quelques années, on assiste dans le domaine des services à l'émergence de différents supports technologiques permettant d'instaurer des relations médiatisées distantes avec l'utilisateur pour compléter, voire supplanter, les relations de services traditionnelles. Le but est de rapprocher le plus possible l'utilisateur de l'Administration via les technologies d'information et de communication (TIC) afin d'optimiser les gains de réactivité et de productivité.

Le système d'information : moderniser le service

Le projet Système d'information porte une attention particulière à la relation avec le contribuable. Le but à atteindre est de mettre en place des fonctionnalités tendant à moderniser le service rendu aux usagers, notamment en matière de :

- ◆ simplification des procédures pour rendre la compréhension et le paiement de l'impôt plus aisés ;
- ◆ utilisation des nouvelles technologies de traitement de l'information pour développer des nouveaux services téléphoniques et électroniques (internet, télédéclarations, télépaiement, centre d'appel, bureau d'accueil).

Le nouveau système d'information couvre :

- ◆ Création du dossier fiscal du contribuable
- ◆ Gestion des relations avec le contribuable
- ◆ Gestion de l'assiette
- ◆ Liquidation
- ◆ Le contentieux fiscal
- ◆ Le contrôle

Gestion de la relation Administration fiscale-contribuables via le nouveau système d'information

Accueillir et informer le contribuable :

Accueil debout :

- orienter le contribuable ;
- délivrer des documents non nominatifs (formulaires et brochures) ;
- réceptionner les déclarations et les courriers.

Accueil assis :

- créer le dossier fiscal du contribuable (enregistrement de la demande d'immatriculation) ;
- l'accès et les demandes touchant au dossier du contribuable ;
- délivrer les documents nominatifs cession ou cessation d'activités.

Enregistrer et prendre en charge les courriers papier :

- les courriers papier entrants reçus par voie postale ;
- les courriers papier entrants déposés en main propre au niveau du service accueil.

Enregistrer et prendre en charge les courriels :

- l'enregistrement et la prise en charge au niveau de l'accueil,
- la transmission au service compétent et la réponse de ce dernier au contribuable.



Authentifier et accueillir le contribuable en ligne :

- la mise en ligne d'une page d'accès du contribuable ;
- la réalisation d'une plate-forme d'accueil du contribuable ;
- la création et le traitement de l'identification sont traités dans le processus «Gérer le dossier des contribuables».

Le web : rapprocher et simplifier

Le site web de la DGI www.mfd-gi.gov.dz a permis depuis son lancement, le 24 mars 2009, aux internautes un accès rapide et très facile à l'information, et ce par :

- Un profilage des usagers : à travers la rubrique «Vous et l'impôt» (particulier ou professionnel)
- la diffusion des communiqués : Les contribuables sont pleinement



informés de leurs obligations fiscales : la DGI diffuse des communiqués avant les délais de dépôt des déclarations ;

- la disponibilité du calendrier mensuel : La DGI rappelle les contribuables de leurs obligations à travers le calendrier mensuel ;
- le téléchargement des imprimés fiscaux en ligne.

Les téléprocédures : générer des économies de coûts

La DGI a entamé un projet de mise en place des téléprocédures à l'intention des contribuables relevant de la DGE.

L'accès en ligne et les téléprocédures comprennent :

- ◆ les télédéclarations ; l'accès en ligne ;
- ◆ la consultation du compte fiscal et les opérations afférentes ;
- ◆ le paiement en ligne .

Ces téléprocédures doivent être matériellement concrétisées dans les meilleurs délais. Elles toucheront dans un premier temps les contribuables relevant de la Direction des grandes entreprises (DGE).

Séminaires sur l'amélioration des relations entre administration fiscale et contribuables

Jumelage institutionnel : Séminaire sur l'amélioration des relations entre l'administration fiscale et les contribuables

- 12 octobre 2011 -

Dans le cadre du programme d'appui à la mise en œuvre de l'accord d'association avec l'Union européenne (P3A), un séminaire sur l'amélioration des relations entre l'administration fiscale et les contribuables a été organisé le 12 octobre 2011 au siège du Ministère des Finances, sous la présidence de M. Abderrahmane Raouya, Directeur Général des Impôts, Directeur général des impôts, auquel ont été invités les représentants du syndicat et du patronat.



Le Directeur Général des Impôts, a procédé à l'ouverture officielle de ce séminaire avec la lecture d'un message adressé aux participants par Mr Karim Djoudi, Ministre des Finances.

Monsieur le Ministre des Finances, à travers son message, a mis l'accent, sur l'importance du jumelage institutionnel qui réunit actuellement la Direction Générale des Impôts et la Direction Générale



des Finances Publiques Française.

Monsieur le Ministre des Finances a souligné qu'il s'agit pour l'administration fiscale de placer le contribuable au centre de son action, en lui offrant le service qui est attendu d'elle et en rendant effectif son droit à l'information fiscale.

Il a estimé que l'administration fiscale est tenue de poursuivre ses efforts pour faire évoluer les relations avec les contribuables, qui reposent traditionnellement sur le principe d'autorité vers un rapport fondé davantage sur la confiance et le respect réciproque.

Pour M. le Ministre des Finances, les avancées réalisées en matière de réforme de l'administration fiscale font de l'année 2011 « une année charnière » en la matière.

Pour sa part, M. Directeur Général des Impôts a précisé que les efforts engagés par la DGI dans ce sens s'articulent sur la simplification des formalités pour les contribuables, l'allègement de leurs obligations fiscales et l'amélioration des services qui leur sont rendus.

Il a rappelé que la DGI s'est engagée dans de nouvelles approches de gestion et de contrôle basées sur la gestion des risques et une meilleure prise en compte des besoins des différentes catégories de contribuables.

Le Directeur Général, a indiqué que l'administration fiscale algérienne est engagée actuellement dans une profonde réforme d'ordre législatif et institutionnel dont l'objectif est de moderniser l'administration fiscale en la dotant d'une organisation et de procédures inspirées des meilleures pratiques internationales.

Le Directeur Général, n'a pas manqué de rappeler que le jumelage permet à l'administration fiscale algérienne de profiter d'une expertise adaptée de la DGFIP française. Il s'agit d'un jumelage ambitieux car il



permet d'initier une coopération et un dialogue dans le domaine de la modernisation de l'administration fiscale.

Ce séminaire a fait l'objet de plusieurs communications présentées par des experts français ainsi que des cadres de l'administration fiscale algérienne.

Ces communications ont porté sur les thèmes ci-après :

- ◆Présentation des objectifs du jumelage en matière d'amélioration de relations avec les contribuables,
- ◆Présentation des mesures mises en place par les Etats membres européens en termes d'accueil et de relation administration fiscale – contribuable (France et Italie),
- ◆Présentation des réformes engagées par la DGI,
- ◆Présentation et échanges sur les priorités retenus : engagements de qualité de service proposés, nouveaux services.

Après le développement des ces thèmes, des débats et échanges entre les participants sur les conditions et moyens à mettre en oeuvre pour l'amélioration des relations avec les contribuables ont été engagés. Enfin, le Directeur général procéda à la clôture des travaux de ce séminaire qui ne manquera pas d'être sanctionné par des recommandations.

Séminaire national sur l'accueil du public

- 25 Avril 2011 -

Dans le cadre de la mise en œuvre des mesures prises par les pouvoirs publics destinées à rapprocher l'administration des citoyens, la Direction Générale des impôts a organisé le 25 avril 2011, au niveau de la salle de conférences du Ministère des Finances, et sous la présidence de Monsieur le Directeur Général des impôts, un séminaire national consacré à l'amélioration des relations entre l'administration fiscale et les usagers, dont la finalité est :

- ◆de sensibiliser les personnels des impôts, tous services confondus, sur l'enjeu majeur derrière l'amélioration de la qualité du service et de l'accueil du public ;
- ◆d'insister sur l'éthique professionnelle et l'amélioration des comportements administratifs ;
- ◆de susciter l'adhésion des services locaux à la nouvelle stratégie de la DGI, qui a pour finalité l'instauration d'une administration de service, qui constitue incontestablement un préalable à toute politique de développement du civisme fiscal.

Animée par des cadres de l'Administration centrale de la DGI, cette rencontre a fait l'objet d'une série de communications touchant :

- ◆les nouvelles procédures d'accueil ;
- ◆l'amélioration des relations de l'administration fiscale avec ses usagers-Administration de service et civisme fiscal : deux axes stratégiques de la DGI ;
- ◆l'évolution de l'utilisation du nouveau site web de la DGI ;
- ◆présentation d'une procédure informatique sur l'accueil du public ;
- ◆la gestion des relations publiques dans le système d'information.



Activités de la Direction Générale

Organisation de séminaires

Dans le cadre de la coopération algéro-française, la Direction Générale des Impôts a organisé du 04 au 06 octobre 2011 à l'intention de ses cadres, un séminaire ayant pour thème « le contrôle des prix de transfert ». Animé par des deux cadres de la Direction des Finances Publiques française : M^{me} Martine Sauleau et M. Jean-Pierre Rouire, le programme de ce séminaire a porté sur les points suivants :

- Présentation de la problématique
- Les principes OCDE
- Rappel des principales méthodes
- Approche méthodologique
- Illustration des méthodes par des cas concrets

Dans le même cadre, la DGI a organisé du 11 au 13 octobre 2011, un séminaire sur le recouvrement forcé de l'impôt, animé par deux représentants de la DGFIP française :



M^{me} Geneviève Bouillaud et M. Joël Peliout.

Les trois journées du séminaire ont été consacrées aux thèmes suivant :

- L'action en recouvrement forcé
- Les mesures conservatoires et actions complexes
- Les situations dans lesquelles le comptable est empêché d'agir.

Organisation de formation de formateurs

Organisée dans le cadre du programme d'appui à la mise en œuvre de l'accord d'association avec l'Union européenne (P3A), une session de formation de formateurs sur l'accueil des contribuables a eu lieu du 22 au 24 novembre 2011 à l'Ecole Nationale des Impôts. Cette formation a pour objectif d'agir sur les comportements individuels des agents de l'administration fiscale, améliorant ainsi ses relations avec les contribuables.



Bon à savoir

Les directives présidentielles pour l'amélioration de la relation citoyen-administration

Condition nécessaire pour créer un environnement économique et social favorable, l'amélioration des rapports de l'administration avec les citoyens est désormais l'une des principales préoccupations du gouvernement. Elle fait partie des orientations stratégiques arrêtées par le président de la République, M. Abdelaziz Bouteflika.

Le chef de l'Etat a instruit le gouvernement lors de la réunion du Conseil des ministres, tenue le 3 février 2011, de veiller à l'application d'un certain nombre de mesures destinées à l'amélioration des prestations du service public, et notamment de :

1°. saisir l'opportunité de l'examen du projet de révision du Code communal en cours au niveau du Parlement pour y introduire une mise en avant du rôle et de la contribution des Assemblées populaires communales dans la réponse aux attentes locales des citoyens, et d'engager immédiatement un programme de renforcement de l'encadrement des communes en compétence à même de leur permettre d'améliorer la qualité de leurs prestations ;

2°. veiller à uniformiser les dispositions réglementaires appliquées par les administrations et collectivités locales à travers le territoire, dans le cadre de leurs missions de régulation ou d'ordre public ;

3°. alléger la consistance des dossiers administratifs et des procédures de leur traitement chaque fois que cela est possible.

Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre des décisions arrêtées par le chef de l'Etat, le 3 février 2011, le Président de la République, M. Abdelaziz Bouteflika, a présidé, le 22 février 2011, une réunion du Conseil des ministres consacrée pour interpellier le gouvernement et, à travers lui, l'administration publique sur la nécessité impérieuse d'améliorer les méthodes de travail et d'intensifier les efforts.

Lors de cette réunion, le président a mis l'accent sur la nécessité d'élaborer sans retard les programmes d'action et d'améliorer sans délais le service public et la qualité de l'accueil des administrés dans les administrations.

Ministère des Finances
Direction Générale des Impôts
Direction des Relations Publiques
et de la Communication

Immeuble Ahmed-Francis, cité Malki,
Ben Aknoun, Alger
Tél. : 021 59 53 53 Postes : 21 93 - 21 67 - 21 70
Fax : 021 59 53 47

www.mfdgi.gov.dz



تحسين استقبال الجمهور في المصالح الجبائية : برنامج طموح للتخفيف من إجراءات الاستقبال

- تنظيم مؤتمرات تتعلق بالجوانب الاخلاقية

المهنية.

- عرض خلال مؤتمرات نشر قوانين المالية المنظمة على المستوى الجهوي للمحاور الرئيسية للنهج الجديد للنوعية بغية الزيادة من فعالية تدابير الاستقبال الجمهور بجميع اشكاله.

- اعداد عدد خاص لرسالة المديرية العامة

للضرائب يتعلق بالقواعد الاخلاقية و المهنية تحسين وصول المعلومات الجبائية الى الجمهور: نشر المعلومة الضريبية

قامت مديرية العلاقات العامة والاتصال بالأنشطة التالية:

- تسليم المكلفين بالضريبة الوثائق الاساسية (المطبوعات، الميثاق المكلف بالضريبة) فضلا عن وثائق معلومات عامة تسعى لتحسين فهم التشريع الجبائي.

- اعلام المكلفين بالضريبة بجميع التزاماتهم الجبائية.

- نشر البلاغات الصحفية.

ترقية الاتصال عن بعد: من اجل موقع الكتروني متميز

بهدف زيادة معدل استخدام قناة الانترنت و تمكين الافراد والمؤسسات من الحصول على المعلومات الجبائية التي تهمهم، تم اثناء الموقع الكتروني المديرية العامة للضرائب كما يلي :

- ادخال فقرات جديدة تهم المستعملين و المهنيين و الافراد.

- تحسين الخدمة الالكترونية (إمكانية تحميل الرزمة الجبائية و مطبوعات التصاريح (السلسلة G)...

- اعداد وثائق جبائية موجهة للجمهور متوفرة على الموقع الكتروني (البريد الالكتروني، معرض اسئلة .

المستعملين.

- فتح المكاتب و استقبال الجمهور يوميا.
- اصلاح طريقة الاستقبال بالمواعيد : تلقى الموظفين المكلفين بالاستقبال والاعلام على مستوى مكاتب الاستقبال تعليمات ببرمجة، بناء على طلب من كل المستعمل، مواعيد لمقابلة المسؤولين المكلفين بالوعاء، التحصيل و التحقيق.

- اختصار مدة الرد على طلبات المواطنين: تلقت المصالح تعليمات من اجل الرد على المكلفين بالضريبة في أجال زمنية مقبولة.

تنظيم هياكل الاستقبال: نقل معايير الجودة إلى مستوى الهياكل الجديدة

تم تجهيز الهياكل الجديدة الفاعلة للمديرية العامة للضرائب (مديرية كبريات الشركات، مركز ضرائب روية و 19 مراكز ضرائب أخرى موزعة عبر عدة ولايات سيتم إطلاقها قريبا) بمصلحة مكلفة خصيصا بالاستقبال و تعمل وفق معايير موحدة.

تنظيم لقاءات مع الجمعيات والاتحادات المهنية: توسيع نطاق الحوار من اجل تقريب الإدارة الجبائية مستعملها

تشكل اللقاءات مع الجمعيات المهنية فرصة لإعلامها بالجهود التي تبذلها الإدارة الضريبية في مجال تبسيط الضريبة و أفاق تطوير وتنظيم الإجراءات. وفي المقابل يتم دعوة هذه الجمعيات إلى المشاركة بصورة اكبر، بوصفها شريكا في تحسين الحس الجبائي. في هذا الصدد، تم عقد لقاءين مع جمعيتين وهما:

- منتدى رؤساء المؤسسات، في 21 مارس 2011

- الجمعية الجزائرية لترقية الصناعة، في 28 مارس 2011.

تحسين الممارسات الادارية: شرط مسبق، في تنفيذ نهج النوعية

تم تنظيم أنشطة تعليمية لصالح إطارات و موظفي الإدارة الجبائية. تشتمل هذه الأنشطة على ما يلي:

يعتبر تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين استقبال الجمهور في المصالح الجبائية من أولويات الإدارة الجبائية. في هذا الصدد قامت المديرية العامة للضرائب بوضع برنامجا طموحا تقوده مديرية العلاقات العامة والاتصال، يرمي إلى تحقيق مبدأ التحسين المستمر للخدمة المقدمة للمستعملين.

الأنشطة التي تقودها مديرية العلاقات العامة والاتصال في مجال الاتصال

تعديل التدبير التنظيمي الذي يحكم العلاقات بين الادارة الجبائية و المستعملين: إدخال معايير جودة الاستقبال

أعدت مديرية العلاقات العامة والاتصال تعليمية جديدة تتعلق بإجراءات استقبال المكلفين بالضريبة. تعتبر هذه الوثيقة تحديثا للمذكرة رقم 580MF/DGI المؤرخة في 20 اوت 2005 المتعلقة بقواعد واجراءات تحسين العلاقات بين الادارة و المستعملين.

زيادة عدد المهمات الرقابية: ضرورة معالجة اختلالات التسيير

قامت مديرية العلاقات العامة والاتصال بتكثيف المهمات الرقابية من اجل توعية إطارات و موظفي المصالح القاعدية على ضرورة اتخاذ إجراءات ملموسة ترمي إلى تحسين تدابير الاستقبال.

وقد تم إعداد محاضر لهذه المهمات وإرسالها إلى المدراء الولائيين . تلخص هذه المحاضر النقائص و اختلالات التسيير الملاحظة إضافة إلى التدابير الفورية الواجب اتخاذها لتحسين خدمات الاستقبال على مستوى هياكل المديرية الولائية للضرائب.

تتمثل الإجراءات الواجب اتخاذها من اجل معالجة النقائص الملاحظة فيما يلي:

- استغلال القنوات الأخرى من الاتصال الاتصال عن بعد عن طريق إنشاء خطوط هاتفية مخصصة للمكلفين بالضريبة.

- انشاء مكتب استقبال: تلقت المصالح القاعدية تعليمات بإنشاء مكتب استقبال على مستوى هياكلها لضمان استقبال وإعلام

رسالة المديرية العامة للضرائب

عدد: 52 / 2011

نشرة شهرية للمديرية العامة للضرائب

تحسين استقبال الجمهور رهان من اجل إدارة عصرية

الإفتاحية

تمثل سياسة اتصال فعالة في اتجاه الجمهور عنصرا رئيسيا في نجاح الإصلاحات حيث يجب عليها أن تستجيب لإستراتيجية معرفة بوضوح و طريقة تنفيذ محددة بعناية.

إضافة إلى ذلك، إن نجاح الإصلاحات مرهون بوضع نظام معلومات جديد الذي يمثل عنصرا هاما من برنامج العصرية. استنادا لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، سيسمح نظام المعلومات الجديد عبر تحويل مواد المعلومات المادية إلى ملفات حاسوبية بتقريب المواطن من الإدارة وتسهيل الانتقال إلى إدارة عصرية قادرة على الاستجابة السريعة لاحتياجات المستعملين. وأخيرا هناك جانب من إصلاحات الإدارة الجنائية لا يقل أهمية، يتعلق الأمر بالمساهمة التي يمكن الاستفادة منها في إطار برنامج التوأمة المؤسسية مع الاتحاد الاوروي.

يشكل هذا البرنامج، دون شك، فرصة فريدة، و أفضل وسيلة لتكييف افضل الممارسات الدولية ووضع معايير لجودة الاستقبال التي تسعى اليها جميع الإدارات الجنائية.

يعد امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذ اتصال منسق و الاستفادة من التجارب الدولية، عناصر لا يمكن تجنبها للعمل على نجاح منهج النوعية المنشئ بصدد الاستقبال من طرف المديرية العامة للضرائب.

يشكل تحسين استقبال الجمهور بلا شك مطلبا ينبغي لعصرنة الإدارة الجبائية أن تستجيب له، من اجل تسهيل إجراءات المكلفين بالضريبة أولا، و أيضا إعطاء صورة أفضل لمؤسستنا. يمثل الاستقبال باعتباره نقطة الاتصال الأولى و أحيانا الوحيدة للإدارة الجبائية مع المستعملين، عاملا أساسيا لتحسين صورتها : إذ يعمل على كسب ثقة المستعملين.

من اجل تلبية الطلبات المتزايدة لهؤلاء المستعملين من تبسيط للإجراءات والحصول على المعلومات وضعت المديرية العامة للضرائب برنامج عصرية يتمثل في وضع تنظيم و إجراءات يرتكزان على مفهوم الخدمة المقدمة إلى المستعمل. سمحت الدروس المستفادة من الخبرة للمديرية العامة للضرائب بإنشاء تنظيم جديد لتسيير الضريبة يرتكز على الزبائن الجدد والذي ترجم إنشاء هياكل جديدة أكثر ملائمة للنسيج الجبائي (مديرية كبريات الشركات، مراكز الضرائب و المراكز الجوية (الضرائب).

كما ان هناك خطوة أخرى اتخذت بإنشاء مديرية العلاقات العمومية والاتصال وهي عبارة عن هيئة مكلفة بتطوير إستراتيجية جديدة للاتصال تهدف إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة .

وعلى الرغم من الانجازات الهامة التي تحققت في إطار برنامج العصرية من اجل تحسين استقبال الجمهور لابد من بذل جهود إضافية من بينها وضع سياسة اتصال منسقة، قادرة على تحسيس جميع موظفي المديرية العامة للضرائب بأهدافها الإستراتيجية.

ع . راوية

م.ع.ض