

Les résultats des indicateurs de performance confortent l'amélioration de l'accueil du contribuable

EDITORIAL

Les pouvoirs publics accordent une attention particulière à l'amélioration de la qualité de service à rendre au citoyen et ce, par leur engagement à mettre en œuvre un programme de modernisation visant à la réhabilitation et au renouveau du service public.

Désormais, la qualité de service occupe un axe primordial dans le plan d'action du gouvernement qui veille à renforcer la concrétisation des principes de bonne gouvernance et d'amélioration constante de la qualité de service public notamment par le développement de l'administration électronique, la promotion du professionnalisme et de l'éthique, la protection des droits des citoyens à l'accès à l'information et au service public.

Consciente de ces impératifs de qualité de service, l'administration fiscale ne ménagera aucun effort pour être pionnière en la matière et à la hauteur de ces nouveaux défis.

Il convient de rappeler, qu'en sa qualité d'administration de service, la DGI a entamé, depuis plus de quatre années, la démarche qualité de service à travers le déploiement du dispositif du Référentiel Qualité du Service dont la mise en œuvre a eu comme socle un accompagnement et une évaluation permanents du niveau de conformité.

En effet, et au titre de l'année 2015, les résultats des indicateurs de performance ont été jugés positifs à plus d'un titre. Ils nous renseignent sur l'amélioration de la qualité de service que nous offrons aux contribuables et doivent nous inciter à professionnaliser au mieux le métier de l'accueil.

Cette amélioration est la résultante des efforts conjugués des agents chargés de l'accueil et les contribuables eux-mêmes dont les exigences ne cessent de croître.

Dans cette optique, l'accessibilité à nos services ne doit plus se limiter aux canaux traditionnels : accueils physique, téléphonique et au courrier, mais doit s'étendre à l'accès à distance en offrant des services numériques dont le plus emblématique est la télé déclaration et le télépaiement et en mettant en ligne des outils intelligents telle que la calculette d'impôts.

Dans ce nouveau numéro de la LDGI, nous avons mis en exergue les résultats de l'évaluation du RQS 2015 qui sont l'aboutissement d'une stratégie de communication et de développement des relations avec le public qui gagnera à être améliorée en permanence. Nous avons également mis en valeur le plan d'amélioration de l'accueil, levier efficace de gestion du dispositif d'accueil, visant à optimiser l'offre de service et à orienter les structures vers les actions à entreprendre en vue d'atteindre les résultats escomptés.

A. RAOUYA
DGI

Sommaire

FOCUS FISCAL

Les résultats des indicateurs de performance confortent l'amélioration de l'accueil du contribuable

NOS RELATIONS PUBLIQUES

- Séminaire National sur le Référentiel Qualité de Service
- Les CDI intensifient les rencontres avec les associations et unions professionnelles

REVUE STATISTIQUE

Focus fiscal

Les résultats des indicateurs de performance confortent l'amélioration de l'accueil du contribuable

1- Résultats d'évaluation du dispositif Référentiel Qualité de Service pour 2015

Depuis la mise en œuvre du dispositif en 2012 au niveau des nouvelles structures (DGE et CDI opérationnels), un suivi régulier est réalisé visant à évaluer le respect des engagements du Référentiel et à préconiser les mesures d'amélioration d'accueil et d'information du public à mettre en œuvre.

Les résultats de l'évaluation du Référentiel Qualité de service pour 2015, se présentent comme suit :

1.1. Résultats d'évaluation de l'accueil du public

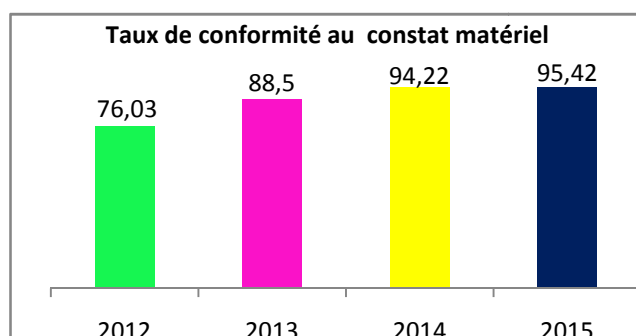
« constat matériel » :

L'évaluation de l'accueil du public est effectuée à travers des missions de contrôles inopinées au niveau des structures de la DGE et des CDI. Les résultats de l'évaluation du constat matériel attestent d'un taux de conformité de 95,42% contre 94,22% en 2014.

Éléments du constat matériel	Taux
Disponibilité des services	98,03%
Levée de l'anonymat	88,23%
Conditions d'accueil physique	95,58%
Confidentialité	99,01%
Ecoute des contribuables	94,50%
Conditions d'accueil téléphonique	100%
% de conformité au constat matériel	95,42%

Tableau retraçant les éléments du constat matériel

L'évolution du baromètre du constat matériel affiche une croissance continue depuis la mise en place du dispositif. Le taux de conformité est passé de 76,03%, en 2012, à 95,42%, en 2015.



1.2. Résultats d'évaluation de l'accueil téléphonique « appels mystères » :

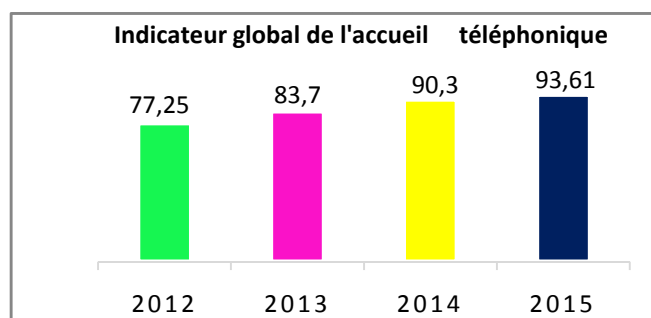
Dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'accueil téléphonique, la Direction des Relations Publiques et de la Communication a procédé, au cours de l'année 2015, à une série d'appels mystères visant à examiner le respect des engagements du référentiel qualité de service. Lors de cette opération, une vague de 170 appels mystères a été réalisée, ciblant les services d'accueil téléphonique de la DGE et des seize (16) centres des impôts opérationnels.

Les résultats ont fait ressortir un indicateur global d'accueil téléphonique égal à 93,61%. Il est remarqué que l'ensemble des services d'accueil téléphonique ont enregistré une performance supérieure à 80%.

Tableau retraçant les éléments d'appels mystères

taux de conformité des appels mystères	Taux
Tx d'appels aboutis	100%
Tx levée de l'anonymat	80,58%
Tx d'appels pris en charge	99,41%
Tx de réponses correctes	92,88%
Indicateur Global d'appels mystères	93,61%

L'évolution de l'indicateur marque la tendance vers une croissance continue de 77,25% en 2012 pour atteindre 93,61% en 2015.



1.3. Résultats d'évaluation du traitement du courrier :

L'audit du traitement des courriers pour 2015, a fait ressortir les résultats suivants :

- ✓ **100 %** pour le respect de la mention des coordonnées de services sur les réponses (la dénomination de service, l'adresse et le n° de téléphone de service, les jours et les horaires de réception) ;
- ✓ **100 %** pour le respect des mentions de date, objet et lieu d'émission du courrier;
- ✓ **89,66 %** pour le respect du délai de réponse de 30 jours ouvrables ;
- ✓ **100 %** pour la clarté et l'exactitude de la réponse.

1.4. Résultats du courriel :

La DGI offre ce service via la rubrique « contact », à l'adresse «contact_dgi@mf.gov.dz », Ainsi tout contribuable désirant s'informer sur une question d'ordre fiscal, peut adresser sa demande d'information par voie électronique et en obtenir la réponse dans un délai maximum de (72 H) et ce, conformément à l'engagement 11 du Référentiel Qualité de Service.

Au regard des avantages qu'offre l'usage du courrier électronique : rapidité de traitement et clarté des réponses, ce canal a connu une réelle expansion dans les pratiques professionnelles de l'administration fiscale. L'état du suivi du traitement du courriel fait apparaître qu'en 2015, la DGI a reçu 1068 courriels dont 99,81% ont eu une réponse dans un délai de 72H.

1.5. Résultats des enquêtes d'opinions sur la qualité de l'accueil:

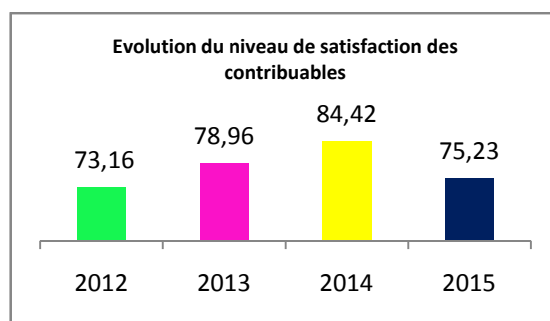
La mise en œuvre des engagements du Référentiel Qualité de Service exige une écoute active des contribuables afin d'associer ces derniers dans l'évaluation de ce dispositif.

Pour ce faire, le recours aux enquêtes d'opinion constitue pour l'administration fiscale un moyen de mesure de la qualité de service visant à s'enquérir des avis des contribuables sur la qualité de l'accueil physique, téléphonique ainsi que du traitement des demandes d'information (le courrier).

Le taux de satisfaction global des contribuables ayant participé aux enquêtes d'opinions est passé de 73,16% en 2012 à 75,23 % en 2015.

Cette évolution se présente comme suit :

- **L'accueil physique :** Le taux de satisfaction des contribuables à l'égard de la qualité de l'accueil physique est passé de 88% en 2014 à 80 % en 2015. Les contribuables non satisfaits suggèrent en particulier, le renforcement des équipes d'accueils pendant les périodes de grand affluence, la réduction des temps d'attentes et la dotation des services fiscaux des nouvelles technologies de l'information et de la communication.



- **L'accueil téléphonique :** Le taux de satisfaction des contribuables à l'égard de la qualité de l'accueil téléphonique est passé de 86% en 2014 à 81 % en 2015. La baisse du taux de satisfaction en question, est justifiée par les exigences accrues des contribuables pour que la DGI renforce davantage ses modes de contact à distance.

- **Le traitement des demandes d'information:** Le taux de satisfaction des contribuables à l'égard de leurs demandes d'information, est passé de 79% en 2014 à 68 % en 2015.

Type d'accueil	2012	2013	2014	2015
Tx de satisfaction A. Physique	84%	87%	88%	80%
Tx de satisfaction A. Téléphonique	73%	82%	86%	81%
Tx de satisfaction Courrier	64%	68%	79%	68%

2- Les indicateurs de performance pour 2015

Le baromètre de la qualité de l'accueil pour 2015 a enregistré des indicateurs de performance appréciables dont les résultats s'affichent comme suit :

Indicateur 1, les conditions d'accès à nos services : Le résultat enregistré est de 11,50% sur la base d'une pondération de 15%.

Indicateur 2, la prise en charges des contribuables : Cet indicateur affiche un résultat très satisfaisant de 9,93% sur la base d'une pondération de 10%.

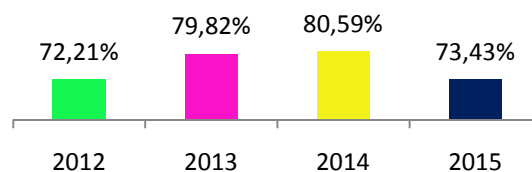
Indicateur 3, la qualité de service rendu : Le taux de la qualité de service rendu en 2015 est de 21,91% sur la base d'une pondération de 30%.

Indicateur 4, le respect des délais : Cet indicateur a enregistré une moyenne de 9,50% sur la base d'une pondération de 15%.

Indicateur 5 :l'écoute accordée aux contribuables : Le taux d'écoute accordée aux contribuables est de 20,59% sur la base d'une pondération de 30%.



Indicateur Global Qualité de Service



Indicateur Global de la Qualité de Service : la performance enregistrée en 2015 est de 73,43%.

3- Les actions de correction en vue d'améliorer l'accueil du contribuable

3.1.. Le classement, un outil d'encouragement et de mérite des services :

Le classement des services d'accueil par ordre de performance acquise, est un outil qui permet, d'une part, de déceler les services ayant déployé des efforts en vue d'améliorer le service au contribuable et de fait, les encourager et les motiver aux fins de préserver les performances enregistrées et d'autre part de repérer les services en difficultés ayant besoin de plus d'accompagnement et de correction dans la mise en œuvre du dispositif d'accueil.

En 2015, les services d'accueil ayant acquis une performance de qualité de service supérieure à 80% (ruban vert) sont les CDI de Sétif, Souk Ahras et Tlemcen. Ainsi, elles doivent préserver cette performance.

Les services ayant acquis une performance inférieure à 80% et supérieur à 60% (ruban orange) sont appelés à mettre en œuvre les recommandations du plan d'amélioration du service en vue de remédier aux difficultés et aux lacunes et de progresser vers une meilleure prestation.

Classement de structures auditées	% IGQS
1.CDI Sétif	94,43%
2. CDI Tlemcen	86,10%
3. CDI Souk Ahras	84,93%
4. DGE	77,79%
5. CDI B.B.Argeridj	74,95%
6. CDI Laghouat	74,13%
7. CDI Mascara	73,14%
8. CDI Tiaret	73,13%
9- CDI Mostaganem	72,04%
10. CDI Sidi Bel Abbas	71,29%
11. Ain Témouchent	69,98%
12. CDI Djelfa	69,00%
13. CDI Tissemsilt	68,15%
14. CDI Rouiba	67,68%
15. CDI Guelma	66,00%
16. CDI OEB	62,98%
17. CDI EL Harrach	61,85%
Indicateur global Qualité de service	73,43 %

3.2. Plan d'amélioration de la qualité du service :

Le plan d'amélioration de l'accueil des contribuables pour 2015 a identifié un certain nombre de mesures visant à répondre aux difficultés et aux lacunes des services en matière de dispositif d'accueil des contribuables.

Les mesures de correction et d'amélioration préconisées s'articulent principalement sur les actions suivantes :

- Sensibiliser davantage les agents chargés de l'accueil au dispositif d'accueil du public ;
- Inscrire les nouveaux agents d'accueil aux cycles de formation d'accueil ;
- Mettre en œuvre des recommandations énoncées dans le plan d'amélioration ;
- Renforcer le suivi régulier des procédures d'accueil par le référent local.

NOS RELATIONS PUBLIQUES

1-Séminaire National sur le Référentiel Qualité de Service

Sous la présidence du Directeur Général, Monsieur Abderrahmane RAOUYA, un Séminaire National sur le Référentiel Qualité de Service (RQS) a été organisé le 28 décembre 2015, par la Direction des Relations Publiques et de la Communication, au siège du Ministère des Finances. Cette rencontre a porté sur l'évaluation du Référentiel Qualité de Service 2015, constat et recommandations. Elle a vu la participation de 18 Chefs de centres des impôts et des responsables de l'accueil à la Direction des Grandes Entreprises.

Le mot de Mr RAOUYA Abderrahmane, Directeur Général des Impôts

Le Directeur Général, Mr. RAOUYA, a rappelé le rôle de l'accueil dans la prestation de l'impôt en déclarant que l'amélioration de l'accueil et d'information du public contribue à accroître le civisme fiscal et de ce fait, le recouvrement.

Il a interpellé les services à être proactifs en termes d'amélioration des services offerts aux contribuables en soulignant qu'un bon accueil doit être ressenti dans le fonctionnement des services fiscaux.

Ainsi, la consolidation de la relation entre l'administration et le contribuable doit se traduire par l'optimisation des programmes de vérification des entreprises et la réduction des délais de traitement des recours contentieux notamment ceux afférents aux opérations de vérification de comptabilité ou de VASFE ce qui permettra de limiter les situations des restes à recouvrer.

Dans le même ordre d'idées, le Directeur Général a ajouté que les dispositions de la loi de finances pour 2016 consolident cette relation en simplifiant les démarches administratives et en accordant davantage de garanties au contribuable.

Il a conclu que le CDI est la pierre angulaire de l'administration fiscale et que les pouvoirs publics ont investi dans la modernisation de ces infrastructures et qu'il est temps, aujourd'hui, de voir le retour d'investissement en modernisant nos modes de gestion et en accomplissant notre mission principale qui consiste à recouvrer l'impôt.



Le mot de Mr Mohamed GUIDOUCHE, l'Inspecteur Général des Services Fiscaux



La communication de Mr l'Inspecteur Général des Service Fiscaux a ciblé l'aspect managérial et comportemental des fonctionnaires des centres des impôts. Il a souligné que les CDI sont les jalons de la modernisation de l'administration fiscale et que les fonctionnaires de ces centres sont l'élite opérationnelle de toute la chaîne fiscale regroupant assiette, recouvrement, contrôle et contentieux. Il a déclaré que les chefs de centres devront gérer avec intelligence, respect et responsabilité notamment lors de l'entrée en vigueur du SIDGI. Monsieur Guidouche a insisté sur la nécessité d'assurer la relève en intégrant davantage les jeunes fonctionnaires dans le maillon de la chaîne productrice à travers l'efficacité dans le comportement, le partage de la connaissance ainsi que l'innovation et l'esprit d'initiative.

Il a rappelé l'obligation de se conformer aux règles d'éthique et de déontologie et être à l'écoute des contribuables en améliorant l'accueil du public.

La communication de Mr Brahim BENALI, Directeur des Relations Publiques et de la Communication.

Le Directeur des Relations Publiques et de la Communication a rappelé que la qualité de service constitue, aujourd'hui, un axe stratégique dans le programme du gouvernement et que la DGI a franchi un pas qualitatif dans la prise en charge des doléances des contribuables dans le cadre des engagements du RQS. Il a tenu à préciser que le lancement du système d'information (SIDGI) au niveau des nouvelles structures (DGE, CDI et CPI) prévu pour l'année 2017, implique l'automatisation des canaux de communication entre l'administration fiscale et son environnement, articulés autour des nouveaux concepts des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il a déclaré, à cet effet, que le macro-processus « accueil » intègre tous les indicateurs du RQS, ce qui constitue pour nos référents locaux un outil d'expérimentation non négligeable.



La communication des Chefs de centres des impôts de Sétif, Tiaret et d'El Harrach

Les chefs des CDI de Sétif, de Tiaret et d'El Harrach, ont présenté des communications portant sur l'expérience de leurs services en matière d'amélioration de qualité de service. Le chef du centre de Sétif, Mr. **Z.MAGHAOUI**, a précisé que le suivi du RQS en 2015, a été guidé par le souci de réserver les performances réalisées, tout en apportant des améliorations sur la base du plan d'amélioration de la démarche qualité de 2014, des attentes des contribuables et des initiatives du CDI. Pour le chef de centre de Tiaret Mme. **D. HADJ BENNAAMANE**, la mise en place du dispositif a connu une nette amélioration et ce, en raison de l'attention particulière accordée par le personnel du CDI au respect des engagements ainsi qu'à la disponibilité des moyens nécessaires à sa mise en œuvre. La communication du chef du centre d'El Harrach Mr. **M.BOUSOUAR** a été consacrée à la présentation de l'expérimentation de la solution SAP au niveau du « site pilote CDI d'EL Harrach ».



Les communications des cadres de la DRPC

Les cadres de la DRPC ont présenté des communications consacrées au thème du séminaire « **Evaluation du Référentiel Qualité de Service 2015, constat et recommandations** ». Les intervenants, en occurrence, Mesdames et Messieurs, **G.BOCHELOUH, F CHAATAL, K.ELBACHIR et S.AOUCHAR**, ont présenté respectivement les résultats de l'évaluation du RQS pour 2015 en matière de constat matériel, de l'accueil téléphonique, du courrier et de l'écoute des contribuables et ce, en ciblant principalement les performances et les insuffisances constatées ainsi que les recommandations préconisées aux fins d'améliorer la qualité de service.

La dernière communication présentée par Mme **S.BOUCIOUF** a été consacrée à la l'introduction des technologies d'information et de communication dans la communication de la DGI à travers la promotion de nouvelles offres de services via l'étoile web.



2- Les CDI intensifient les rencontres avec les associations et unions professionnelles

Dans le but de consolider la relation avec les contribuables, les centres des impôts de SouK Ahras, Sétif, Tissemsilt, Laghouat, Ain Témouchent, Sidi Bel Abbés, Mostaganem, Bordj Bou Arreridj, Rouïba et Tiaret, ont organisé plusieurs rencontres, au cours de l'année 2015 avec les associations et unions professionnelles locales.

Ces rencontres ont ciblé les représentants de wilayas dans les secteurs du bâtiment, des travaux publics, de l'industrie et des services, à savoir :

- les unions des promoteurs Immobiliers, les entrepreneurs, les patronats du bâtiment et les ordres des architectes ;
- les Chambres de Commerce et d'Industrie, les Unions des Commerçants et Artisans, les ordres de pharmaciens ;
- les experts comptables, les comptables agréés et les commissaires aux comptes.

Les thèmes débattus, lors de ces événements, ont visé essentiellement les mesures fiscales de la loi de finances et la loi de finances complémentaires pour 2015, notamment le programme de conformité fiscale volontaire, les difficultés rencontrées dans chaque secteur et les propositions visant à remédier à ces obstacles ainsi que la simplification des démarches administratives. Ils ont porté également sur l'amélioration des relations entre l'administration fiscale et les contribuables.



REVUE STATISTIQUE

Evolution de l'accueil du public au niveau des nouvelles structures de la DGI:

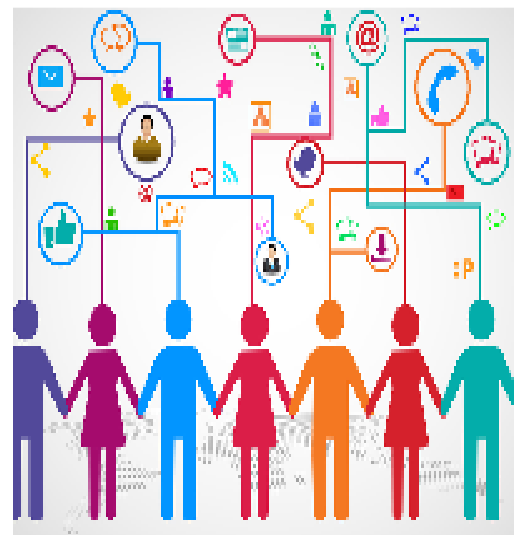
L'évolution de l'accueil physique durant la période 2013-2015, a connu une courte régression en passant de 143.937 en 2013 à 136.084 en 2015.

Par ailleurs, le nombre d'accueil téléphonique durant la même période a enregistré une progression, en passant de 12.016 en 2013 à 13.297 en 2015.

Ce résultat témoigne l'attitude des contribuables à convoiter davantage le mode de contact à distance au lieu du contact physique et ce, en raison de la bonne qualité de l'accueil téléphonique fournie par les nouvelles structures de la DGI (l'indicateur global des appels mystères au titre de l'année 2015 est de 93,07%).

Cette attente des contribuables s'inscrit dans la même ligne directrice de l'administration fiscale qui consiste à diversifier les offres de services à distance.

Actuellement, la DGI est présente sur internet par un site internet, trois réseaux sociaux et de deux portails (Télé- déclaration « JIBAYATIC » et l'authentification du NIF).



WWW.mfdgi.gov.dz

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 - Fax : 021 59 53 47
Postes : 3671- 3672-3615

DIRECTEUR DE PUBLICATION
ABDERRAHMANE RAOUYA (Directeur Général des Impôts)
COMITE DE REDACTION
B.BENALI (Directeur des Relations Publiques et de la Communication)
F.CHAATAL et K. EL BACHIR (Chefs de Bureau /DRPC)
R.SAHRAOUI traducteur

رسالة المديرية العامة للضرائب

عدد: 2015/81

نشرة شهرية للمديرية العامة للضرائب

نتائج مؤشرات النجاعة تؤكد تحسن استقبال المكلف بالضريبة

الافتتاحية

تولي السلطات العمومية اهتماما خاصا لتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطن و ذلك من خلال التزامها بوضع برنامج لعصرنة الإدارة و الذي يهدف إلى إعادة تأهيل وتجديد المصالح العمومية.

و عليه أصبحت نوعية الخدمة تحتل محورا أساسيا في خطة عمل الحكومة ,التي تسهر علي تعزيز تنفيذ مبادئ الحكم الرشيد والتحسين المستمر لنوعية الخدمة العمومية لا سيما عن طريق تطوير الإدارة الإلكترونية و تعزيز الكفاءة المهنية والأخلاقية، وحماية حقوق المواطنين في الحصول على المعلومات و الوصول إلى المصالح العمومية.

ووعيا لمتطلبات نوعية الخدمة، فإن الإدارة الجبائية لن تدخر جهدا لتكون إدارة رائدة في هذا المجال وترقى إلى مستوى هذه التحديات الجديدة.

تجدر الإشارة إلى أنه، بحكم أنها إدارة خدمات، فقد بدأت الإدارة الجبائية منذ أكثر من أربع سنوات مسعى نوعية الخدمة و ذلك من خلال تعميم نظام مرجعية الخدمة والذي اعتمد في تنفيذه علي قاعدة المرافقة والتقييم الدائم لمستوى الامتثال.

و قد اعتبرت نتائج مؤشرات النجاعة لسنة 2015 إيجابية علي عدة أصعدة فهي تطلعننا علي مدى تحسين نوعية الخدمة التي نقدمها للمكلفين بالضريبة، و تدفعنا لمواصلة احترافية مهنة الاستقبال .

إن هذا التحسن هو حاصل تضافر جهود أعوان الاستقبال و جهود المكلفين بالضريبة أنفسهم و الذين لا تزال احتياجاتهم في تزايد مستمر.

وفي هذا السياق، فإن إمكانية الولوج إلى مصالحنا لا يجب أن يقتصر فقط على القنوات التقليدية : الاستقبال الشخصي ، والهاتفي والبريد، بل يجب أن يمتد إلى التواصل و ذلك عن طريق تقديم خدمات رقمية، والذي يعد التصريح عن بعد و الدفع عن بعد من الخدمات الأكثر رمزية كما يجب أن يمتد ذلك إلي وضع أدوات ذكية عبر الانترنت مثل آلية حساب الضرائب.

في هذا العدد الجديد من نشرة المديرية العامة للضرائب سلطنا الضوء على نتائج تقييم مرجعية نوعية الخدمة لسنة 2015 و التي تعتبر كنتويج لإستراتيجية التواصل وتطوير العلاقات مع الجمهور يتوجب أن تكون محل تحسن مستمر. كما قمنا بالتركيز في هذا العدد على مخطط تحسين الاستقبال باعتباره رافعة فعالة لتسيير نظام الاستقبال و الذي يهدف إلي تقديم أفضل خدمة و إلي توجيه المصالح إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل تحقيق النتائج المرجوة.

1. نتائج تقييم إجراء مرجع نوعية الخدمة لسنة 2015

. تتمثل نتائج التقييم وخلصاته كما يلي :

نتائج تقييم الاستقبال الشخصي "معانية مادية": تم تقييم الاستقبال الشخصي من خلال إجراء مهام رقابية مفاجئة وذلك على مستوى هياكل مديرية كبريات المؤسسات ومراكز الضرائب. تضمنت رزمة مهام عملية التدقيق لسنة 2015 برنامجين حيث تم إنجاز البرنامج الأول من طرف مديرية العلاقات العمومية والاتصال في حين انجزت كل من المديريات الجهوية للضرائب للجزائر والبلدية ووهران وعناية البرنامج الثاني. شهدت نتائج تقييم المعانية المادية نسبة تطابق بقدر بـ 93,98 % مقابل نسبة 94,22 % في سنة 2014.

نتائج تقييم الاستقبال عبر الهاتف "المكالمات سرية": في إطار تقييم نوعية الاستقبال عبر الهاتف، شرعت مديرية العلاقات العمومية والاتصال خلال سنة 2015 في إجراء سلسلة من المكالمات السرية التي تهدف إلى التحقق من مدى احترام التزامات مرجع نوعية الخدمة على مستوى مديرية كبريات المؤسسات ومراكز الضرائب. خلال هذه العملية، تم إنجاز 170 مكالمة سرية استهدفت مصالح الاستقبال الهاتفي. أبرز تقييم المكالمات مؤشر إجمالي للاستقبال عبر الهاتف بنسبة 93,61 %.

نتائج تقييم معالجة البريد: سجلت عملية التدقيق في معالجة البريد بعنوان سنة 2015 نسبة 89,66 % فيما يخص احترام أجل الرد بثلاثين (30) يوم من أيام العمل.

نتائج البريد الإلكتروني : بالنظر إلى المزايا التي يمنحها استعمال البريد الإلكتروني : سرعة المعالجة ووضوح الإجابات، شهدت هذه الأداة توسع حقيقي في الممارسات المهنية للإدارة الجبائية، كما أن حالة متابعة معالجة البريد الإلكتروني أظهرت أنه وإلى غاية تاريخ 31 ديسمبر 2015، استقبلت المديرية العامة للضرائب 1068 بريد إلكتروني حيث تم الرد على نسبة 99,81 % منها في ظرف 72 ساعة.

نتائج استطلاع الآراء حول نوعية الاستقبال : يشكل اللجوء إلى استطلاع الآراء بالنسبة للإدارة الجبائية وسيلة لقياس نوعية الخدمة والمؤداة والتي ترمي إلى الاستفسار عن آراء المكلفين بالضريبة حول الاستقبال الشخصي و الهاتفي وكذا البريد و البريد الإلكتروني . بشكل عام ارتفعت نسبة رضا المكلفين بالضريبة الذين شاركوا في استطلاع الآراء من 73,16 % في 2012 إلى 75,23 % سنة 2015.

2. مؤشرات الأداء لسنة 2015

سجل مقياس 2015 لنوعية الخدمة في الهياكل الجديدة مؤشرات أداء معتبرة حيث تظهر نتائجها كما يلي:

المؤشر رقم 1: ظروف الولوج إلى مصالحنا: النتيجة المسجلة هي 11,50 % بناء على نسبة ترجيح بـ 15 %.

المؤشر رقم 2: التكفل بالمكلفين بالضريبة: يُظهر هذا المؤشر نتيجة جد مرضية بنسبة 9,93 % بناء على نسبة ترجيح بـ 10 %.

المؤشر رقم 3: نوعية الخدمة المؤداة : المستوى الإجمالي لنوعية الخدمة 21,91 % بناء على نسبة ترجيح بـ 30 %.

المؤشر رقم 4: احترام الآجال : سجلت نسبة هذا المؤشر معدل 9,50 % بناء على نسبة ترجيح بـ 15 %.

المؤشر رقم 5: الإصغاء للمكلفين بالضريبة : سجلت نسبة الإصغاء 20,59 % بناء على نسبة ترجيح بـ 30 %.

المؤشر الإجمالي لنوعية الخدمة : تم تسجيل نسبة 73,43 % في سنة 2015، أي بتراجع معتبر بـ (7,16-) نقطة مقارنة مع 2014 (80,59).

3. الإجراءات التصحيحية بهدف تحسين استقبال المكلف بالضريبة :

- **التصنيف، أداة تشجيع واستحقاق للمصالح :** في سنة 2015 حصلت مصالح الاستقبال لكل من مراكز الضرائب لسطيف وسوق أهراس وتلمسان، على نسبة أداء نوعية خدمة تفوق 80 % وبهذا فهي مدعوة للمحافظة على هذا الأداء .
- ويتعين على المصالح التي حصلت على نسبة أداء أقل من 80 % تنفيذ توصيات مخطط تحسين الخدمة بهدف تذليل الصعوبات وإصلاح الثغرات وكذا إحراز تقدم نحو خدمة أحسن.

- **مخطط تحسين نوعية الخدمة :** سمح مخطط تحسين استقبال المكلفين بالضريبة لسنة 2015 بالتعريف على عدد من التدابير التي ترمي إلى تجاوز صعوبات وثغرات المصالح فيما يتعلق بإجراء استقبال المكلفين بالضريبة.
- تتمحور توصيات المخطط حول تدابير التصحيح والتحسين التالية :

- تحسيس الأعوان المكلفين بالاستقبال بإجراء استقبال الجمهور ؛
- تسجيل أعوان الاستقبال الجدد في الدورات التكوينية للاستقبال ؛
- تنفيذ التوصيات المعلن عنها في مخطط التحسين؛
- تعزيز المتابعة المنتظمة لإجراءات الاستقبال من خلال المرجع المحلي.