



جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا

## رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين

إعداد

شروق هاشم يحيى الخراز

إشراف

أ. د. عبد الناصر نور

د. مفيد الظاهر

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج المنازعات الضريبية  
من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

2024

رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة  
الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين

إعداد

شروق هاشم يحيى الخراز

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2024/09/16م، وأجيزت:

  
التوقيع

أ. د. عبد الناصر نور

المشرف الرئيسي

  
التوقيع


د. مفيد الظاهر

المشرف الثاني

  
التوقيع

د. محمد زيد

المشرف الخارجي

  
التوقيع

د. غسان دعاس

المشرف الداخلي

## الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي رسالتي هذه،،،

إلى أبي وسندي إلى أمي وأماني، إلى من أبصرت بهم طريق حياتي، يا من سهرتهم علي وعلمتموني

الحب والصبر والجد والاجتهاد لأصل ما أنا عليه،،،

إلى فلذات كبدي وقطعة من روحي تامر وتيا،،،

إلى روح الحياة التي تلونت بهم فأنها منهم وهم مني إخواني وعائلاتهم،،،

إلى عائلتي الثانية الغالية على قلبي عائلة زوجي،،،

و أما من سكن القلب وتوطن الفؤاد رفيق دربي وشريك حياتي كنت كالشمعة التي تنير طريق ناجحي

زوجي الحبيب عامر أهديك ثمرة جهدي

## الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَأٰخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ [يونس: 10]

الحمد لله على البلاغ ثم الحمد لله على التمام فالحمد لله عند البدء وعند الختام والصلاة والسلام على أشرف الخلق وسيد المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين،،،

أوجه الشكر إلى زوجي عامر الذي كان عوناً لي في مسيرتي التعليمية، وعائلتي التي كانت دوماً الحافز والداعم لي.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى مشرفي الأستاذ الدكتور عبد الناصر نور على حسن تعاونه، وإنسانيته، وعلى ما بذله من جهده ووقته لإتمام هذه الرسالة.

كما أشكر مشرفي الدكتور مفيد الظاهر على ذوقه وتعاونه وحرصه على التقدم نحو الأفضل.

و شكر خاص موصول إلى جميع دكاترتي في برنامج ماجستير المنازعات الضريبية. من كانوا السبب الأول لنجاحي بعد الله عز وجل.

كما أتقدم بالشكر إلى كل طاقم جامعة النجاح وكل من ساعدني وقدم لي العون لإتمام هذه الرسالة، أسأل الله أن يجعله في ميزان حسناتكم.

فلكم جميعاً أجمل باقات الشكر والعرفان،،،

## الإقرار

أنا الموقعة أدناه مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

### رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

شروق هاشم يحيى الخراز

اسم الطالبة:



التوقيع:

2024/09/16

التاريخ:

## فهرس المحتويات

الإهداء ج	
الشكر والتقدير	د.....
الإقرار ه	
فهرس المحتويات	و.....
قائمة الجداول	ح.....
قائمة الأشكال	ي.....
قائمة الملاحق	ك.....
الملخص	ل.....
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1.....
1.1 المقدمة	1.....
1.2 مشكلة الدراسة	3.....
1.3 أهمية الدراسة	5.....
1.4 أهداف الدراسة	5.....
1.5 فرضيات الدراسة	6.....
1.6 مصطلحات الدراسة	7.....
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	9.....
2.1 الدراسات السابقة	9.....
2.2 التعليق على الدراسات السابقة	13.....
2.3 أداة الدراسة	14.....
2.4 مجتمع وعينة الدراسة	14.....
2.5 الاطار النظري	15.....
الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها	32.....
3.1 مقدمة	32.....

33	3.2 نموذج الدراسة
34	3.3 منهجية الدراسة
34	3.4 مجتمع الدراسة
34	3.5 عينة الدراسة والخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة
38	3.6 حدود الدراسة
38	3.7 أداة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
40	3.8 طرق تحليل البيانات
40	3.9 صدق أداة الدراسة وثباتها
42	3.10 إجراءات تطبيق الدراسة
43	3.11 المعالجة الإحصائية
44	الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتفسيرها
44	4.1 المقدمة
44	4.2 تحليل البيانات
56	4.3 إختبار الفرضيات
61	4.4 نتائج الدراسة
63	4.5 توصيات الدراسة ومقترحاتها
65	4.5 دراسات مستقبلية مقترحة
66	المصادر العلمية
72	الملاحق
b	Abstract

## قائمة الجداول

- جدول (1): توزيع عينة الدراسة على فئتين ..... 35
- جدول (2): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة- موظفي دوائر ضريبة الدخل ..... 36
- جدول (3): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة - كبار المكلفين ..... 37
- جدول (4): إجابات الأسئلة ودلالاتها ..... 40
- جدول (5): معاملات الثبات كرونباخ ألفا لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل ..... 41
- جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أثر التسديد الإلكتروني للضرائب على  
الخصائص الضريبية ..... 80
- جدول (7): نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الفرعية الأولى (HO1) ..... 46
- جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أثر تقسيط الضريبة إلكترونياً على الخصائص  
الضريبية ..... 81
- جدول (9): نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الفرعية الثانية (HO2) ..... 48
- جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أثر تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة  
برواتب الموظفين إلكترونياً على الخصائص الضريبية ..... 82
- جدول (11): نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الفرعية الثالثة (HO3) ..... 50
- جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أثر الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً  
على الخصائص الضريبية ..... 83
- جدول (13): نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الفرعية الرابعة (HO4) ..... 53
- جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أثر تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً  
على الخصائص الضريبية ..... 84
- جدول (15): نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الفرعية الخامسة (HO5) ..... 55
- جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر مجالات الدراسة المستقلة على الخصائص  
الضريبية ..... 85
- جدول (17): نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الرئيسية الأولى (HO) ..... 85

جدول (18): نتائج تطبيق اختبار (Independent Sample T-Test) بين إجابات موظفي الدوائر  
الضريبية الفلسطينية وإجابات كبار المكلفين حول أثر رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على  
الحصيلة الضريبية ..... 86

جدول (19): ملخص نتائج تطبيق اختبار الانحدار الخطي المتعدد بين إجابات موظفي الدوائر الضريبية  
الفلسطينية وإجابات كبار المكلفين حول أثر رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة  
الضريبية ..... 86

جدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المعوقات التي تؤثر على نجاح عملية  
التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي ..... 87

جدول (21): نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الرئيسية الثالثة (HO) ..... 88

## قائمة الأشكال

شكل (1): المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدراسة ..... 33

## قائمة الملاحق

- ملحق (أ): الاستبانة في صورتها النهائية ..... 72
- ملحق (ب): أسماء محكمين الإستبانة ..... 79
- ملحق (ج): الجداول ..... 80

# رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين

إعداد

شروق هاشم يحيى الخراز

إشراف

أ. د. عبد الناصر نور

د. مفيد الظاهر

## الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية، من خلال دراسة أثر كل من المتغيرات المستقلة (التسديد الإلكتروني للضرائب، تقسيط الضريبة إلكترونياً، تقديم كشوف الاقنطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً، الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً، تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً)، على الحصيلة الضريبية كونها متغير تابع، بالإضافة إلى المعوقات التي تؤثر على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي، وذلك من خلال تطوير استبانته تم التأكد من صدقها وثباتها وتطبيقها على عينة الدراسة التي تكونت من فئتين، الفئة الأولى تم اختيار مفرداتها من خلال العينة القصدية من موظفي المكاتب الإقليمية لضريبة الدخل في المحافظات الشمالية للضفة الغربية (سلفيت، طوباس، نابلس، طولكرم، قلقيلية، جنين)، والبالغ عددهم 60 موظفاً من 77 موظفاً كمجتمع دراسة، أما الفئة الثانية لعينة الدراسة تكونت من 156 مكلفاً من كبار المكلفين حيث تم اختيارها بطريقة عشوائية منتظمة من أصل 400 مكلفاً كمجتمع دراسة، وبذلك اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وأشارت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي ومرتفع لكل من المتغيرات المستقلة على الحصيلة الضريبية، وأهم التوصيات التي أوصت بها الدراسة زيادة التوعية بأهمية التحول الإلكتروني بين موظفي الإدارة الضريبية والمكلفين، وتطوير استراتيجيات الإدارة الضريبية حول التحول الإلكتروني.

**الكلمات المفتاحية:** التحصيل الإلكتروني؛ رقمنة الضرائب؛ الحكومة الإلكترونية.

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

#### 1.1 المقدمة

شهد العالم في الفترة الأخيرة، تحولات جذرية شملت جميع نواحي الحياة، فأصبحنا في عصر العولمة والمعرفة، وتعاظم دور التكنولوجيا فكانت كحجر أساس لتلك التحولات، ومنها الحكومة الإلكترونية التي أثارت اهتمام العديد من حكومات الدول، لما لها العديد من الآثار الإيجابية التي ساهمت على رفع كفاءة أدائها وفعالية إدارتها بالتالي السعي نحو تحقيق تنمية اقتصادية.

فالتطورات الرقمية التي شهدها العالم، عملت على تحقيق العديد من المكاسب، مما سعت الحكومات بتوجيه سياساتها نحو رقمته أنظمتها العامة ومنها المالية العامة، بهدف رفع كفاءة تحصيل وإنفاق إيراداتها العامة، واستطاعت العديد من الدول تحقيق وفورات مالية كبيرة، ساهمت في تحقيق مصالح وأهداف سياستها المالية، وكون النظام الضريبي أحد أهم عناصر المالية العامة، فقد سعت العديد من دول العالم إلى تطوير أنظمتها الضريبية، وعملت على رقمته كجزء من ذلك التطور.

وهذا ما أشارت إليه التجارب العالمية الناجحة، بأن رقمته النظام الضريبي والمالية العامة تلعب دورا هاما في زيادة كفاءة النظام الضريبي ومحاربة التهرب الضريبي وزيادة التحصيل الضريبي، كما يمكن الحكومات من جمع معلومات دقيقة وفورية حول مدفوعات الرواتب، وحركة المبيعات والخدمات مما يوفر صورة كاملة عن الاستحقاقات الضريبية، وتكوين توقعات دقيقة حول مستوى الإيرادات الضريبية، وت حصيل البعض منها بشكل فوري عبر الدفع الإلكتروني، بالتالي إعطاء تصور حول الوضع الاقتصادي للدولة (عبدالمنعم، 2021)، كما ساهمت رقمته النظام الضريبي أيضا على تخفيف الأعباء والتكاليف الواقعة على المكلف وغيرها من الفوائد التي تعود على الحكومات جراء تطوير ورقمته أنظمتها الضريبية، بالتالي شجعت العديد من الدول تبني فكرة رقمته النظام الضريبي، مما تساهم في تحقيق أهدافها السياسية والمالية والاجتماعية.

وعلى الصعيد الفلسطيني، سعت دوماً السلطة الفلسطينية، تطوير سياساتها وأنظمتها كنظامها الضريبي، فأول مرة فرضت الضريبة في فلسطين على زمن الانتداب البريطاني فسنّت ضريبة الدخل من خلال قانون رقم (23) لسنة 1941، فكانت فلسطين الدولة العربية الرابعة التي يتم فيها فرض ضريبة الدخل، ومن ثم تطورت القوانين الناظمة للضريبة وذلك بسبب الأحداث السياسية التي تعاقبت على الأراضي الفلسطينية.

وفي عام 1993 تم تأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية، فألغيت الأوامر العسكرية السائدة حينها وأدخلت مجموعة من التسهيلات أدت إلى تغيير في معدلات الضرائب والقوانين الناظمة لها.

وفي عام 1995 وقعت السلطة الوطنية الفلسطينية على بروتوكول باريس الاقتصادي مع الجانب الإسرائيلي، الذي حدد المسؤوليات المخولة لكلا الطرفين، فحدد للسلطة الوطنية الفلسطينية الوسائل المتاحة لاستخدام سياساتها المالية، فقيدت سيادتها في الحصول على الإيرادات الممكنة ومنحتها الحرية الكاملة في كيفية التحكم بسياسة الإنفاق، فمن خلال بروتوكول باريس الاقتصادي، حصلت السلطة الوطنية الفلسطينية على كامل الصلاحيات المتعلقة بسن القوانين المتعلقة بالضرائب المباشرة في الأراضي الفلسطينية، وعليه قامت السلطة الوطنية الفلسطينية بتنظيم الضرائب المباشرة من خلال إصدار عدد من القوانين والأنظمة والتشريعات وإنشاء الدوائر الفنية الخاصة لمتابعة السياسات الضريبية وجباية الضرائب، ومن خلال بروتوكول باريس فقد حددت صلاحيات السلطة الوطنية الفلسطينية في كل ما يخص الضرائب غير المباشرة كضريبة القيمة المضافة، وعلى الرغم من سيطرة الاحتلال وتقييد حرية السلطة الفلسطينية بتنفيذ سياستها المالية، إلى أنها تسعى دوماً في تطوير نظامها الضريبي، فخلال عام 2004 أصدر قانون رقم (17) لسنة 2004 لضريبة الدخل، ومن ثم تم التعديل عليه حتى تم التوصل إلى قرار رقم (8) لعام 2011 بشأن ضريبة الدخل وتعديلاته والمعمول به حالياً (السلامين، 2018).

والنظام الضريبي الفلسطيني خلال الأعوام السابقة، خصص لكل ضريبة من الضرائب التي تفرضها إدارة خاصة بها منفصلة عن الإدارات الضريبية الأخرى، وفي النهاية يصبوا جميعاً في المالية العامة للسلطة

الفلسطينية، ضمن إجراءات ورقية، فخلال عام 2014، أدركت مصلحة الضرائب الفلسطينية أهمية رقمنة النظام الضريبي وإدارته من خلال إدارة واحدة، كون الضرائب تشكل الحصة الكبرى من الإيرادات العامة للسلطة الفلسطينية، فالاهتمام بالنظام الضريبي الفلسطيني والسعي نحو تطويره يعد عامل مهم يرمي بظلاله على الإيرادات الضريبية، التي تعتبر أحد أهم مصادر خزينة السلطة الفلسطينية، فحسب تقديرات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني خلال عام 2020، بأن الإيرادات الضريبية تشكل ما يقارب 79.9% من إيراداتها العامة.

فمنذ عام 2014 لغاية الآن تعمل الوزارة المالية الفلسطينية على النهوض بالنظام الضريبي الفلسطيني، فعملت على تطوير نظام ضريبي إلكتروني ضمن نظام إدارة الإيرادات الموحد (RMS)، فهو نظام إلكتروني يعمل على توحيد إدارة الإيرادات العامة الفلسطينية، إلى أن النظام الضريبي الإلكتروني جزء منه تم تنفيذه ضمن نظام RMS، والجزء الآخر هو عبارة عن البوابة الإلكترونية للخدمات الضريبية حيث يتم تقديم الخدمات الضريبية للمكلفين من خلال البوابة الإلكترونية، وهذا ما نظمه قرار بقانون رقم (11) لسنة 2023م بشأن منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وبناءً عليه سوف تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني ومعرفة أثره على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

## 1.2 مشكلة الدراسة

في ظل انخفاض الحصيلة الضريبية، وعدم فعالية إجراءات الجباية التقليدية للضرائب في فلسطين، أصبح من الضروري البحث عن حلول عملية تكفل تعزيز عملية الجباية الضريبية، وذلك عن طريق التغلب على العقبات التي تثيرها أنظمة الجباية التقليدية، والتي لم تعد قادرة على رفع الحصيلة الضريبية.

إستناداً للمذكور أعلاه، تعتبر عملية رقمنة التحصيل الضريبي من أبرز التحولات الإلكترونية في المالية العامة، للإستفادة من مزايا رقمنة التحصيل الضريبي التي أثبتتها التجارب الدولية الناجحة فيما يخص

رقمنة التحصيل، فحسب مقال مارسيلو استيفاو في مدونات البنك الدولي، أظهر في كوت ديفوار، انخفاض الوقت اللازم لإعداد وتقديم الإقرارات الضريبية في عام 2017 من 270 ساعة إلى 205 ساعات في أعقاب تطبيق نظام الإقرارات الإلكترونية للشركات، وهذه العوامل مجتمعة تعمل على رفع أداء النظام الضريبي وتؤثر على ارتفاع إيراداته، عدى عن أنه يمنح المكلفين جملة من التسهيلات في معاملاتهم الضريبية، أما على الصعيد الفلسطيني، فهناك ضعف في الدراسات والأبحاث لإبراز أهمية رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني، بسبب حداثة تطبيق الرقمنة في النظام الضريبي الفلسطيني، إلا أن الخبراء والمحللين أشادوا بأهمية رقمنة النظام الضريبي والتحول نحو الحكومة الإلكترونية ومواكبة العالم، مستنديين في ذلك على الأبحاث والدراسات والتجارب الناجحة التي أجريت على البلدان الأخرى، وبناءً على مشكلة الدراسة سوف ينبثق منها سؤال الدراسة الرئيسي التالي:

"ما هو أثر رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين؟"

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر التسديد الإلكتروني للضرائب على الحصيلة الضريبية؟
2. ما أثر تقسيط الضريبة إلكترونياً على الحصيلة الضريبية؟
3. ما أثر تقديم كشوف الاقطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على الحصيلة الضريبية؟
4. ما أثر الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على الحصيلة الضريبية؟
5. ما أثر تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على الحصيلة الضريبية؟

6. هل توجد فروق بين إجابات موظفي الدوائر الضريبية الفلسطينية وإجابات كبار المكلفين حول أهمية رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة الضريبية؟

7. ما هي المعوقات التي تؤثر على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي؟

### 1.3 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة كون رقمنة التحصيل الضريبي، آلية فعالة في تطوير النظام الضريبي الفلسطيني، وزيادة كفاءة الإدارة الضريبية الفلسطينية، وعلى ضوء ذلك أصبحت رقمنة التحصيل الضريبي ضرورة لمواكبة تطورات العصر، كون رقمنة التحصيل الضريبي يساعد في فعالية تحصيل وإنفاق الإيرادات الضريبية، بحيث يساعد في زيادة الإيرادات الضريبية وتخفيض تكاليف التحصيل، بالإضافة إلى الحد من التهرب الضريبي والسرعة في انجاز الإجراءات الإدارية والتحصيل الضريبي، وهذا ما أشار إليه رئيس المفوضية للإيرادات العامة في الوزارة المالية يوسف الزمر في عام 2012 عند طرح مشروع نظام الإيرادات الموحد، بأن بناء هذا النظام وتنفيذه سيرفع الإيرادات بحوالي 50%، كما تكمن أهمية رقمنة التحصيل الضريبي على تخفيف الأعباء على المكلفين وتسهيل المعاملات عليهم، مما يساهم في زيادة رضا المكلفين عن أداء الإدارة الضريبية وزرع الثقة بين المكلف والإدارة الضريبية، مما ينعكس إيجاباً على الوفاء بأدائهم الضريبي.

### 1.4 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

1. التعرف على ماهية رقمنة النظام الضريبي الفلسطيني.
2. فحص أثر كل من (التسديد الإلكتروني، تقسيط الضريبة إلكترونياً، تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً، الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً، تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً) على الحصيلة الضريبية.

3. التعرف على الفرق بين إجابات موظفي الدوائر الضريبية الفلسطينية وإجابات كبار المكلفين حول أهمية رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة الضريبية.

4. التعرف على أهم المعوقات التي تؤثر على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي الفلسطيني.

### 1.5 فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأسئلتها يمكن صياغة فرضيات الدراسة كما يلي:

#### الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

ومن الفرضية الرئيسية تتفرع الفرضيات الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لعملية التسديد الإلكتروني للضرائب على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقسيم الضريبة إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

#### الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إجابات موظفي الدوائر الضريبية الفلسطينية وإجابات كبار المكلفين حول أثر رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية.

#### الفرضية الرئيسية الثالثة:

هناك مستوى متدن من المعوقات التي تحد من نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي الفلسطيني.

### 1.6 مصطلحات الدراسة

**الرقمنة:** هي كل عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صوراً أو بيانات نصية أو ملفات صوتية أو أي شكل آخر (معمر، 2022).

**النظام الضريبي:** هو الإطار الذي ينظم مجموعة الضرائب المتكاملة والمتناسقة ويتم تحديدها إستناداً إلى أسس إقتصادية ومالية وفنية في ضوء إعتبارات سياسة إقتصادية إجتماعية وإدارية (زين الدين، 2000).

**الضريبة:** هي إقطاع جبري تفرضها الدولة على الأشخاص الطبيعيين والإعتباريين بدون مقابل، بغرض تغطية أعبائها العامة، وبما يحقق أهدافها الإقتصادية والإجتماعية والسياسية (يحيى، 2000).

**Revenue Management System (RMS):** هو نظام إدارة الإيرادات الموحد التابع للوزارة المالية للسلطة الفلسطينية، وهو نظام إلكتروني لتوحيد إيرادات السلطة الفلسطينية وفق موقع إلكتروني يتم من خلاله تيسير كافة المعاملات المالية والضريبية.

**الكشف الدوري:** خلاصة شهرية لنتيجة أعمال المكلف المرخص سواء لإيراداته الشهرية أو لمدخلاته الشهرية وتحديد نتيجة أعمال هذا الشهر (البسطامي، 2006).

**المكلف:** كل شخص ملزم بدفع الضريبة أو اقتطاعها أو توريدها بموجب أحكام هذا القرار بقانون (قرار بقانون رقم (11) لسنة 2011 بشأن ضريبة الدخل).

**التبليغ:** هي عملية تبليغ المكلف بأي إشعار أو مراسلات صادرة عن الإدارة الضريبية وفق الأصول المعمول بها بقرار بقانون رقم (8) لعام 2011 بشأن ضريبة الدخل، ويكون إما تسليم باليد أو عبر البريد.

**التحصيل الضريبي:** مجموعة من العمليات والإجراءات التي تؤدي إلى نثر دين الضريبة من ذمة المكلف بالضريبة إلى الخزينة العمومية وفقاً للقواعد القانونية والضريبية المطبقة (بوضياف، 2020).

**الخصم من المصدر:** هو أحد أساليب تحصيل الضرائب، بحيث يتم مطالبة المصدر بواسطة القانون الذي يتولى الدفع للمكلف مقابل الخدمة أو السلعة أو عمل، بحيث يطلب من صاحب المصلحة أن يتم تحصيل وتوريد الضريبة من هذا المكلف، ومن ثم يقوم بتوريدها لمصلحة الضرائب، مثل الموظفين الحكوميين (السلامين، 2018).

**المالية العامة:** هي مجموعة من القواعد المنظمة للنشاط المالي للهيئات العمومية ومؤسسات الدولة، وهو النشاط الذي تبذله الهيئات في سبيل الحصول على الموارد الضرورية اللازمة لإنفاقها من أجل الوصول إلى إشباع الحاجات العامة (يحيى، 2000).

**الضريبة المستحقة:** هي الدخل الخاضع للضريبة بعد إجراء أي تقاص أو خصم أو دفعه على الحساب (حشيش، 2017).

**التهرب الضريبي:** هي عملية محاولة المكلف الخاضع للضريبة عدم دفع الضريبة كلياً أو جزئياً متبعاً في ذلك طرقاً وأساليب مخالفة للقانون وتحمل في طياتها طابع الغش (أبو سنية، 2008).

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### 2.1 الدراسات السابقة

تعد الرقمنة من المواضيع الهامة والمستجدة، خصوصاً فيما يتعلق برقمنة المالية العامة وأحد أكبر عناصرها وهي الضرائب، لما لها من آثار على الحصيلة الضريبية بشكل مباشر، وهذا ما أشارت إليه التجارب العالمية حول رقمنة المالية العامة والنظام الضريبي.

دراسة أبو عميرة (2023) هدفت إلى التعرف على قياس أثر الرقمنة في تحسين الإيرادات الضريبية المصرية وزيادة الناتج المحلي الإجمالي، وذلك من خلال استخدام نموذج الانحدار الذاتي، فأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية معنوية بين الناتج المحلي الإجمالي وكل من الشمول الرقمي والابتكار والتطور الرقمي كمتغيرات مستقلة، بينما هناك علاقة سلبية معنوية بين الناتج المحلي الإجمالي وسعر الفائدة أما البنية التحتية الرقمية ومعدل التضخم ليس لهم تأثير معنوي على الناتج المحلي المصري، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية معنوية بين الإيرادات الضريبية وعلاقتها مع الشمول الرقمي والابتكار والتطور الرقمي، لكن هناك علاقة سلبية معنوية بين الإيرادات الضريبية وسعر الفائدة، وأن البنية التحتية الرقمية ومعدل التضخم ليس لهم تأثير معنوي على الإيرادات الضريبية، وأهم ما أوصت الدراسة به هو أهمية بناء ووتطوير قدرات الكوادر البشرية على الوسائل التقنية الحديثة ووضع خطط زمنية نحو تطبيق التحول الرقمي لنظام الضرائب المصري لتكتمل البنية التحتية للإنترنت.

دراسة أبو العينين (2023) بحثت عن أثر التحول الرقمي في تحسين مستوى كفاءة النظام الضريبي المصري والحد من ظاهرة التهرب الضريبي في مصر في ضوء رؤية مصر 2030، فتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين مستوى كفاءة النظام الضريبي، وأن هناك تأثير

إيجابي للعلاقة بين التحول الرقمي والتهرب الضريبي، وأوصت الدراسة إلى زيادة الاهتمام بالتحول الرقمي في كافة الأعمال الضريبية في مصر والعمل على توحيد وتبسيط الإجراءات والقوانين التشريعية الضريبية في مصر. كذلك دراسة (الورزي، 2022) هدفت إلى التعرف على رقمنة الإدارة الجبائية ودورها في التحصيل الضريبي، وأهم ما توصلت إليها الدراسة إلى وعي موظفي مركز الضرائب لأهمية رقمنة الإدارة الجبائية، وأن رقمنة الإدارة الجبائية تعمل على زيادة التحصيل الضريبي، وأوصت الدراسة إلى ضرورة إنشاء نظام معلومات جبائي قوي يقوم بجميع الوظائف الجبائية، وضرورة مواكبة التطورات فيما يخص البرامج والأجهزة الإلكترونية.

دراسة عبد المنعم (2021)، بعنوان رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية، لتحليل دور التحول الرقمي في رفع مستوى كفاءة السياسات المالية لدول عربية نفطية كالسعودية، والإمارات، والكويت، وأخرى غير نفطية كمصر، الأردن، والمغرب، وأهم ما توصلت إليه الدراسة أن نسبة الإيرادات الضريبية للدول موضوع الدراسة سجلت نسب منخفضة من الناتج المحلي الإجمالي في سنة الدراسة، ومن أهم التوصيات الحرص على تبني منهج متكامل لرقمته أنظمة التحصيل الضريبي لكل دولة على حده، وتبني أنظمة الفوترة الإلكترونية كأحد الوسائل التي تعمل على توسيع القاعدة الضريبية والحد من التهرب الضريبي بالتالي زيادة التحصيل الضريبي.

دراسة زحاف (2020) التي هدفت إلى التعرف على دور رقمنة المالية العامة في زيادة التحصيل الضريبي، فتوصلت الدراسة إلى أن العمل بالأنظمة الإلكترونية الضريبية ساعدت في الحد من التهرب الضريبي مما عملت على زيادة التحصيل الضريبي، وأظهرت الدراسة إلى أن تجارب الدول المتقدمة في رقمنة المالية العامة وزيادة الحصيلة الضريبية سبقت الدول النامية، وكانت أهم التوصيات أهمية إنشاء البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتكون شاملة وملمة بشكل أكبر في الجزائر، كما أوصت الدراسة على أهمية الاهتمام برقمنة المالية العامة لما لها من أثر على زيادة التحصيل الضريبي. وتحدثت دراسة (ساطور، 2019)، عن

مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر، فتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد علاقة قوية جدا بين تكنولوجيا المعلومات والرقابة والتحصيل الضريبي، وأهم التوصيات كانت المطالبة بإنشاء شبكة إلكترونية تربط مركز الضرائب والإدارات والهيئات الحكومية لتسهيل عملية تبادل المعلومات الخاصة بنشاط المكلف بالضريبة، كما أوصت إلى تفعيل نظام الدفع الإلكتروني في مركز ضرائب أم البواقي للتسهيل على المكلفين سداد مستحقاتهم عن بعد.

أما الدراسات الأجنبية يمكن التطرق إليها من خلال ما يلي:

دراسة Houngebédji (2023) تبحث الدراسة في ما إذا كانت إصلاحات الرقمنة الضريبية التي تم تنفيذها في بلدان إفريقيا جنوب الصحراء الكبرى تولد المزيد من الإيرادات الضريبية، وذلك من خلال دراسة مجموعة من الدراسات والتي تم اختيار ضمن ضوابط معينة وضعها الباحث، فأظهرت النتائج أن 62% من الدراسات المعتمدة أثبتت بأن هنالك علاقة إيجابية بين الرقمنة الضريبية والإيرادات الضريبية، و37% من الدراسات المعتمدة أظهرت غياب التأثير الإحصائي، وهذا ما يؤكد عليه الباحث بأهمية اعتماد الرقمنة الضريبية لتحقيق مزيد من الإيرادات الضريبية.

دراسة Nwanji (2021) تهدف إلى دراسة تأثير نظام الضرائب الإلكتروني على التهرب الضريبي في نيجيريا، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة عكسية بين تطبيق نظام الضرائب الإلكتروني والتهرب الضريبي، حيث أن تطبيق نظام الكتروني فعال يساهم في التخفيف من مشكلة التهرب الضريبي، وأن تبني النظام الجديد أدى إلى تحسين الإيرادات والسلوك الضريبي لدافعي الضرائب، وأوصت الدراسة السلطات الضريبية على ضمان تنفيذ وتطوير نظام الضرائب الإلكتروني لتساهم في زيادة الإيرادات الضريبية والحد من التهرب الضريبي، كما أوصت على أهمية تسجيل بيانات دافعي الضرائب بشكل مناسب وإلكتروني لأنه سيمكن السلطات من التعرف على كل دافعي الضرائب في كل منطقة.

دراسة Kenani (2021) أشارت نتائج الدراسة إلى أن الفترتين قبل وبعد تطبيق (EFDs)، لا يظهر أي اختلاف كبير في المبيعات والمشتريات، كذلك بالنسبة لمعدل الامتثال، فجهاز (EFDs) لم يكن فعال في زيادة الامتثال فكان هنالك انخفاض في تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المناسب في الفترة بعد تطبيق (EFDs)، وهذا يعني أن النظام الإلكتروني للضرائب للدراسة لم يؤدي إلى زيادة تحصيل ضريبة القيمة المضافة.

دراسة Masunga (2020) تتعرف على أثر نظام الضرائب الإلكتروني على تحصيل الإيرادات الضريبية في تنزانيا، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن استخدام نظام ضريبي إلكتروني كان له تأثير إيجابي كبير على توليد الإيرادات الضريبية، كما أظهرت الدراسة أن الزيادة في أعداد الشركات وأعداد كبار دافعي الضرائب المسجلين يحدث تأثير إيجابي على الإيرادات الضريبية، وأهم ما أوصت به الدراسة هو أهمية توعية كبار المكلفين والحكومة حول أهمية اعتماد نظام الضرائب الإلكتروني لما له تأثير على تخفيض تكاليف الامتثال الضريبي، ويساعد الحكومة على تحصيل الضرائب بشكل فعال أكثر وبتكاليف أقل.

دراسة Mukuwa & Jackson (2020) هدفت حول آثار الخدمات الإلكترونية على تحصيل الإيرادات والامتثال الضريبي بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في لزامبيا، فأظهرت النتائج عن حدوث زيادة كبيرة في تحصيل الإيرادات والامتثال الضريبي بين الشركات الصغيرة والمتوسطة منذ تقديم الخدمات الإلكترونية، وبالنسبة للتوصيات لم يورد أي توصيات من قبل الباحثين.

دراسة Bellon (2019) هدفت للتعرف على أهمية الرقمنة لتحسين الامتثال الضريبي، من خلال دراسة تأثير الفوترة الإلكترونية على الامتثال الضريبي لأداء الشركات في بيرو، حيث أظهرت الدراسة أن المبيعات الخاضعة للضريبة للشركات التي تبنت الفواتير الإلكترونية، كانت أعلى بكثير من المبيعات الخاضعة للضريبة للشركات قبل تبني الفواتير الإلكترونية، وأظهرت الدراسة أن الارتفاع في معدلات ضريبة المبيعات كانت بشكل تدريجي، متماشية مع الزيادة التدريجية في معدلات اعتماد الفواتير الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن الفوترة الإلكترونية يمكن أن تحسن الامتثال الضريبي عن طريق

خفض تكاليف الامتثال، كما سجلت النتائج أن تأثير الفوترة الإلكترونية على إيرادات الضرائب من الشركات الكبيرة سجلت نسب أقل من الشركات المتوسطة والصغيرة، وأوصت الدراسة إلى أن أهمية وضع عقوبات رادعة لعدم اعتماد الفواتير الإلكترونية للشركات وبالأخص الصغيرة، كونها الأكثر تهرباً من الامتثال الضريبي، وأن الفواتير الإلكترونية هي إحدى الطرق الأنجع لزيادة الامتثال الطوعي.

جاءت دراسة Agoz (2017) تأثير نظام الضرائب الإلكترونية على الإيرادات الضريبية وتكاليف تحصيل الضرائب في تركيا، حيث هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير نظام الضرائب الإلكتروني من حيث تأثير الإيرادات الضريبية على الناتج المحلي الإجمالي وتأثير الإيرادات الضريبية على إيرادات الميزانية، بالإضافة إلى تكلفة تحصيل الضرائب، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر إيجابي لنظام الضرائب الإلكتروني على الإيرادات الضريبية وخفض التكاليف بنسبة 58.04%.

## 2.2 التعليق على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة أفادت الباحثة من وضع تصور لموضوع البحث وتحديد منهج الدراسة، بالإضافة إلى ذلك سوف تستفيد منها في إعداد أداة الدراسة ومجالاتها، وقد تم رصد العديد من أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وفيما يلي عرض تحليلي لما تم رصده.

### الهدف:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر رقمته التحصيل الضريبي على الحصيلة الضريبية في الدوائر الضريبية، فتشابهت مع بعض أهداف الدراسات السابقة كدراسة (أبو عميرة، 2023؛ أبو العينين، 2023؛ لوزري، 2022؛ زحاف، 2020؛ ساطور، 2019؛ Houngbédji، 2023؛ Nwanji، 2021؛ Kenani، 2021؛ Algoz، 2020؛ Masunja، 2020؛ Mukuwa & Jackson، 2020؛ Bellon، 2019)، واختلقت مع أهداف الدراسات الأخرى كدراسة عبد المنعم (2021)، كما اختلفت عن الدراسات السابقة كون الدراسة الحالية تمت في بيئة فلسطينية تقع تحت الإحتلال الصهيوني.

## المنهج المستخدم:

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي، وقد اشتركت معها الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي كمنهج يناسب طبيعة هذه الدراسات كدراسة (أبو عميرة، 2023؛ لوزري، 2022؛ عبد المنعم، 2021، زحاف، 2020؛ ساطور، 2019؛ Nwanji، 2021؛ Kenani، 2021؛ Mukuwa & Jackson، 2020؛ Masunja، 2020؛ Bellon، 2020؛ Algoz، 2019). واختلف مع دراسة أبو العينين (2023) حيث اتبع المنهج العلمي المعاصر المستند إلى المزج بين المنهجين الاستقرائي والاستنباطي، ودراسة Houngbédji (2023) الذي اتبع المنهج التحليل المنهجي.

## 2.3 أداة الدراسة

استخدمت الدراسة الحالية الإستبانة كأداة رئيسية لها، فتشابهت مع الدراسات السابقة في استخدام نفس الأداة كدراسة (أبو العينين، 2023؛ لوزري، 2022؛ ساطور، 2019؛ Nwanji، 2021؛ Kenani، 2021؛ Mukuwa & Jackson، 2020).

## 2.4 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع وعينة الدراسة الحالية من موظفي دوائر ضريبة الدخل في المحافظات الشمالية للضفة الغربية، وقد اختلف مجتمع الدراسة الحالية وعينتها مع مجتمع الدراسات السابقة وعينتها جميعها.

## ما يميز الدراسة الحالية:

تعتبر هذه الدراسة مشابهة للدراسات السابقة، إلا أن ما يميزها عن الدراسات السابقة كونها الأولى على مستوى فلسطين، حيث تختص بدراسة أثر رقمنة التحصيل الضريبي على الحصيلة الضريبية، فهي تبحث في بعض المتغيرات المستقلة التي يمكن أن تؤثر على الحصيلة الضريبية، كمتغيرات (التسديد الإلكتروني، تقسيط الضريبة إلكترونياً، تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً، الاعتراض على

قرار التقدير إلكترونيًا، تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونيًا)، للعمل على تحسينها وتطويرها، كما أن مجتمع الدراسة يقع في فلسطين وتستهدف موظفي دوائر ضريبة الدخل في المحافظات الشمالية للصفة الغربية وكبار المكلفين، لتتعرف على وجهات نظرهم بشكل خاص، ونقارن بين وجهات نظرهم حول أثر رقمنة التحصيل الضريبي على الحصيلة الضريبية، بالإضافة إلى التعرف على أهم معوقات وصعوبات تطبيق نظام التحصيل الضريبي الإلكتروني، حتى تتمكن الإدارة العامة للضرائب من التعرف على سياسات أكثر كفاءة والعمل على تطبيقها، من أجل تحسين مستوى إيراداتها، لتتمكن من الوصل لأهدافها المرجو تحقيقها.

## 2.5 الاطار النظري

### تعريف الرقمنة:

الرقمنة هي تعريب لكلمة "digitization"، وعرفت على أنها عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك من أجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور إلى إشارات ثنائية، باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب.

وعرفها مهري بأنها عبارة عن نظام يرمز المعلومات في شكل ثنائي حيث تأخذ المعلومة قيمة الصفر أو الواحد، ويتميز بالسرعة والدقة وقلة التشويش (مهري، 2006).

كما عرفها Shekar بأنها عبارة عن عملية صنع نسخة إلكترونية من كائن ملموس أو حقيقي، مما يتيح تخزينه وعرضه ومعالجته على الحاسوب ونشره عبر الشبكات أو شبكة الويب العالمية، وقد يكون هذا الكائن عبارة عن صورة تم التقاطها باستخدام الماسح الضوئي أو كاميرا رقمية.

## أهداف الرقمنة:

للرقمنة عدة أهداف تشجع على عملية الرقمنة، وهي تتوزع حسب المستويات التالية:

- **الحفظ:** عملية حفظ الوسائط الرقمية تعتبر أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة مع حفظ الوسائط الورقية التي من الممكن أن تتعرض لعدة أخطار تتسبب في فقد تلك الوسائط.
- **التخزين:** فمن خلال قرص مضغوط يمكن تخزين آلاف الصفحات والمعلومات، فكيف لو تم التخزين على قرص رقمي أو التخزين السحابي إذ يوفر الكثير من المساحات المستخدمة من أجل تخزين الوثائق، كذلك الأمر لتكاليف تلك الوثائق.
- **الاقتراس:** فمن خلال الشبكات الإلكترونية يمكن الإطلاع على نفس الوثائق الإلكترونية من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت، مما يوفر الوقت والجهد في مشاركة البيانات.
- **سهولة الاستخدام وسرعة الاسترجاع:** فالنظم الرقمية تتميز بسرعة استرجاع المعلومات المطلوبة، من خلال نظام البحث الإلكتروني، خلاف الوسائط الورقية فقد تستغرق ساعات في استرجاع المعلومات المطلوبة، خصوصا فيما يتعلق بالمستندات الحكومي (زحاف، 2020).

## مفهوم النظام الضريبي:

ينقسم مفهوم النظام الضريبي إلى المفهوم الواسع والمفهوم الضيق:

النظام الضريبي بالمفهوم الضيق: هو عبارة عن مجموعة من القواعد والأسس الفنية والقانونية التي تمكن من الاستقطاع الضريبي في جميع مراحلها التي تبدأ بالتشريع والربط إلى مرحلة التحصيل.

أما النظام الضريبي بالمفهوم الواسع: فهي عبارة عن مجموعة من الضرائب التي يلتزم بها المكلفين في زمن معين بأدائها للسلطة العامة، سواء كانت هذه السلطة محلية أم مركزية، يتم فرضها تبعا للظروف الاجتماعية والاقتصادية، فحسب هذا المفهوم يظهر أثر الظروف الاجتماعية والاقتصادية في تحديد أهداف النظام الضريبي ووسائل تحقيقها (ميالة، 2006).

## أهداف النظام الضريبي:

يعد النظام الضريبي من أهم الأدوات السياسية الضريبية، كما يعد أحد عناصر السياسة المالية التي تعتبر محور للسياسة الاقتصادية، بالتالي النظم الضريبية هي وسيلة للدولة لتحقيق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والمالية كما يلي:

### • الأهداف المالية للنظام الضريبي:

يعتبر الهدف المالي من أهم أهداف النظام الضريبي، من أجل تمويل خزانة الدولة، من خلال مصادرها الداخلية، وهذا ما يسمى " بوفرة الحصيلة" أي اتساع مطرح الضريبة، بحيث يشمل جميع الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين، مع الاقتصاد في نفقات الجباية قدر الإمكان من أجل زيادة الإيراد الضريبي.

### • الأهداف الاجتماعية للنظام الضريبي:

ظهرت الأهداف الاجتماعية للنظام الضريبي مع ظهور الاتجاهات نحو التوزيع العادل للدخل والحد من التفاوت بين الطبقات العامة للمجتمع، بالتالي إعادة توزيع العبء الضريبي حسب مستوى الدخل في المجتمع، وهذا ما يسمى بالعدالة الاجتماعية.

فالدولة من خلال الضرائب تسعى لتحقيق الغايات الاجتماعية التالية:

1. منع تكتل الثروات في فئة قليلة من أفراد المجتمع، من خلال فرض ضرائب على الثروات، أو فرض نسب ضريبية مرتفعة على السلع الكمالية، أو عن طريق التصاعد في معدلات الضريبة.
2. توجيه سياسية النسل سواء نحو التشجيع على الإكثار من أعداد السكان أو الحد من أعدادهم، ففي حال رغبت الدولة إتباع سياسة التشجيع على النسل يكون ذلك مثلا من خلال إعفاء بعض الدخل الفردية من الضريبة بنسبة متصاعدة مع عدد أفراد الأسرة ضمن معايير محددة، أو كإعفاءات التي

تفرض على كل طالب من أفراد الأسرة، في المقابل في حال رغبت الدولة تحديد النسل يكون من خلال فرض ضريبة تزداد مع ازدياد عدد أفراد الأسرة، أو عدم إعفاء الحد الأدنى للمعيشة.

3. معالجة أزمة السكن، بالتالي بإمكان الدولة حل مشكلة السكن من خلال الإعفاء الضريبي لرؤوس الأموال المستثمرة في قطاع العقارات، أو من خلال فرض ضرائب على المساكن غير المسكونة بالتالي تشجيع أصحاب تلك العقارات على تأجيرها أو سكنها من أجل تفادي تلك الضرائب.

4. معالجة بعض الظواهر الاجتماعية الغير مرغوب بها، فمن خلال النظام الضريبي تتمكن الدولة من محاربة بعض المظاهر المنتشرة في مجتمع ما، كالتدخين وشرب الكحول وذلك من خلال فرض ضرائب مرتفعه على صنعها وبيعها، من أجل الحفاظ على صحة المجتمع.

#### • الأهداف الاقتصادية:

تعتبر الأهداف الاقتصادية من أهم أهداف النظام الضريبي في العصر الحالي، فتقوم الحكومة من خلال أنظمتها الضريبية بمعالجة حالات الركود، والتشجيع على الإنتاج، ومحاربة التكتل في بعض القطاعات الإنتاجية وذلك كالتالي:

1. استخدام الضريبية في معالجة الركود الاقتصادي، ففي حالات الركود الاقتصادي تقل معدلات الاستهلاك والشراء ومن الممكن أن تتكدس المنتجات، ففي مثل هذه الحالة من الممكن أن تقوم الدولة بتخفيض الضرائب غير المباشرة وخصوصا فيما يتعلق بالحاجيات الأساسية للمواطنين مثل الحليب والخبز، كذلك بإمكانها زيادة الإعفاءات العائلية من أجل زيادة القوة الشرائية لها. كذلك الأمر بالنسبة لحالات الازدهار الاقتصادي، فتستطيع الدولة العمل على تقليل الإنفاق الحكومي ورفع معدلات الضريبة على الدخل والسلع من أجل خفض القوة الشرائية لدى الأفراد وتقليل الإنفاق الخاص، وخفض الضرائب على رؤوس الأموال والادخار من أجل التشجيع على المشاريع الإنتاجية.

2. استخدام الضريبة من أجل التشجيع على بعض المشاريع الإنتاجية، فكثير من الدول تستخدم الضريبة من أجل التشجيع على قطاع معين كقطاع السياحة أو الصناعة أو الزراعة مثلاً، فتقوم بفرض إعفاء ضريبي على القطاع التي تريد أن تدعمه، إما بشكل دائم أو محدد، كالإعفاءات التي تفرضها بعض الدول على الإيرادات الناتجة من القطاع الزراعي.

3. استخدام الضريبة من أجل منع التكتل في المشاريع الاقتصادية، فالتكتل الاقتصادي أو التمركز الاقتصادي يعني حالة من التغيير الدائم نحو السيطرة في سوق معين، وينشأ التكتل أو التمركز من خلال الاندماج أو من خلال إنشاء شخصية قانونية جديدة كانت تتمتع بصفة الاستقلالية، عن طريق مزج اثنين أو أكثر من الأشخاص، وبإمكان الدولة محاربة التكتل عن طريق فرض ضرائب على كل مرحلة من مراحل الإنتاج للشركة التي تتجه نحو التكتل الاقتصادي، مما يرفع تكاليف السلع المنتجة لتلك الشركات، مما يساهم في الحد من نجاحها وعدم التشجيع على الاندماج.

4. استخدام الضريبة من أجل التشجيع على الاستثمار والادخار، وذلك من خلال قيام الدولة بالإعفاء الضريبي على إيرادات السندات الحكومية، للتشجيع على شرائها من قبل المواطنين، أو من خلال تخفيض الضريبة على الودائع في صناديق الادخار، أو من خلال إعفاء أي استثمار يدعم الاقتصاد الوطني (داراز، 2011).

### عناصر النظام الضريبي

يتكون النظام الضريبي من مجموعة العناصر التي تتفاعل وتترابط وتتكامل معاً لتحقيق أهداف النظام الضريبي ومن أهم هذه العناصر:

### التشريع الضريبي:

وهو عبارة عن مجموعة من المبادئ والقواعد الخاصة بالسياسة الضريبية على شكل قوانين، وذلك لتحقيق أهدافها، ولا يتم فرض ضريبة إلا عن طريق إصدار نص قانوني يلزم المكلف بأداء الضريبة للدولة، لذلك

يجب أن يتم صياغة نصوص التشريع الضريبي بشكل يضمن سد ثغرات التهرب الضريبي أمام المكلف، لكن في نفس الوقت يجب أن تتصف تلك القوانين بالمرونة من أجل التكيف مع الظروف الاقتصادية للدولة، وتتبع أهمية التشريع الضريبي كونه يرسم الإطار التنظيمي الفني للضريبة الذي يشمل على:

1. تحديد نطاق الضريبة من خلال تحديد الأشخاص والأموال التي تفرض عليها الضريبة.  
2. تحديد الوعاء الضريبي وذلك من خلال تحديد الإيرادات التي تفرض عليها الضريبة بعد خصم التكاليف.

3. تحديد الإعفاءات الضريبية.

4. تحديد إجراءات وقواعد التحاسب الضريبي.

5. تحديد سعر الضريبة.

6. الإقرارات الضريبية التي تلزم الممول بمسكها وتقديمها للدائرة الضريبية.

#### الإدارة الضريبية:

تعتبر الضريبة كأداة لتنفيذ النظام الضريبي، فهي تعد الجهاز الإداري والفني المسؤول عن تنفيذ القانون الضريبي، من خلال التخطيط ورسم السياسات، وتحديد إجراءات العمل، وتحديد الإطار الزمني للأنشطة الخاصة بالعمل الضريبي.

#### المكلفين:

المكلفين هم من فرضت عليهم الضريبة بواسطة القانون وألزمهم القانون بأدائها، ويعتبروا العنصر الأساسي في النظام الضريبي، ويمكن تصنيفهم إلى أشخاص طبيعيين، وأشخاص اعتباريين.

## السياسة الضريبية:

تعد السياسة الضريبية مجموعة من الإجراءات الخاصة بتنظيم طرق التحصيل الضريبي بهدف تغطية النفقات العامة، والتأثير على الوضع الاجتماعي والاقتصادي حسب أهداف الدولة، حيث يعتبر النظام الضريبي صياغة فنية للسياسات الضريبية للمجتمع من أجل تحقيق أهدافها، فأهداف سياسية ضريبية لمجتمع ما قد تختلف عن سياسة ضريبية لمجتمع آخر.

## القضاء الضريبي:

يعتبر القضاء الضريبي نظام فرعي من النظام الضريبي، حيث يختص في المنازعات الضريبية والتي من الممكن أن تحصل بين الإدارة الضريبية والمكلفين، وتبدأ مرحلة القضاء الضريبي بلجنة الطعن وهي لجنة إدارية ذات طابع قضائي، والقرارات الصادرة عنها واجبه التنفيذ، ويمكن الطعن فيها أمام المحاكم المختصة (عبد الكافي، 2018).

## ماهية رقمنة النظام الضريبي:

لتطوير النظام الضريبي ورقمته، لابد من الاهتمام بالإدارة الضريبية والخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين، كونهم أحد عناصر النظام الضريبي، وهذا يعني أننا نتحدث عن حكومة إلكترونية كون الإدارة الضريبية جزء من الإدارات التابعة للحكومة، فلا بد من التطرق إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية، وأهدافها، ومراحل تطبيقها، بالإضافة إلى متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية،

## مفهوم الحكومة الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للحكومة الإلكترونية، فمحمد سمير عرفها بأنها " تغيير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية، وتعدد الإجراءات إلى أسلوب يتميز بشكل إلكتروني يمكن من خلاله تقديم الخدمة للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الإنترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال للمواطن فتتخفض بذلك تكلفة أداء الخدمة" (نمر، 2018).

كذلك الأمر بالنسبة للأمم المتحدة في تقريرها عن الحكومة الإلكترونية عام 2003، فقد عرفت أنها عملية تحول في أساليب العمل وعلاقاتها سواء داخل المؤسسات الحكومية، أو في تعامل المؤسسات الحكومية مع بعضها البعض، أو في تعاملات الحكومة مع أي جهة خارجها، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

أما بالنسبة للبنك الدولي فقد عرفها بأنها استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، والتي لها القدرة على تحويل العلاقة مع المؤسسات الحكومية مع المواطنين ورجال الأعمال، كما أن هذه التكنولوجيا تخدم أهداف أخرى كتقديم خدمات أفضل للمواطنين وتطوير التفاعل مع رجال الأعمال، وكذلك تمكين المواطنين من الوصول للمعلومات بحرية وكفاءة، والهدف من ذلك تخفيض التكاليف وتعظيم الأرباح، زيادة الشفافية، والحد من الفساد.

### أهداف الحكومة الإلكترونية:

للحكومة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها من هذه الأهداف:

- تطوير الحكومة الإلكترونية ورفع كفاءتها، وتخفيض تكاليف أدائها: وتعود هذه الفائدة على الحكومة، لأن تبني حكومة الكترونية يؤدي إلى تقليل الهدر الزمني والمالي في العمل الإداري، كما يمكنها من تقديم خدمات أفضل بنفس التكلفة أو بتكاليف أقل.
- رفع نوعية الخدمات الحكومية: وتعود هذه الفائدة على المستفيدين وهم المواطنين والعاملين في الدولة وقطاع الأعمال ومؤسسات المجتمع الأهلي، وذلك من خلال تقديم خدمات ملائمة لرغبات المستفيدين واحتياجاتهم، بحيث تتصف الخدمات بالجودة والتفاعلية والشمولية واختصار زمن الخدمة.
- دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية: وتعود هذه الفائدة على المجتمع ككل، وذلك من خلال بناء علاقات تشاركية وشفافة بين المستفيدين والحكومة، بشكل يمكن المجتمع بكافة فئاته من تحقيق أهداف الدولة التنموية الاجتماعية والاقتصادية.

- تعزيز مبدأ المشاركة: وذلك من خلال توسيع دائرة المشاركة في العمليات الانتخابية والتصويت من خلال الأنظمة الإلكترونية.
- تقديم الخدمات العامة للمجتمع كافة سواء للأفراد أو لقطاع الأعمال، بشكل أسرع وأيسر.
- تطوير الأجهزة الحكومية لمواكبة الأنظمة العالمية الحديثة، فعلى سبيل المثال في حال تبني أنظمه حديثة عالمية، تساعد على دعم قطاع السياحة للدولة، وذلك من خلال تقديم معلومات سياحية للأفراد الأجانب والمؤسسات السياحية الخارجية.
- زيادة كفاءة نظام الرقابة والمتابعة الحكومية.
- توفير بيانات محدثة ودقيقة تساعد الدولة في التخطيط على المدى الطويل.
- التشجيع على الاستثمار والتسهيل على المستثمر الأجنبي والمحلي، من خلال تسهيل المعاملات التجارية للمؤسسات سواء كانت عالمية أم إقليمية أو محلية، مما يساهم في تنشيط الدورة الاقتصادية (أيوب، 2019).

#### مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

لتطبيق الحكومة الإلكترونية لابد أن تمر بمراحل، واختلف المفكرين نوعاً ما بتحديد مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية، فحسب دراسة تابعة للبنك الدولي حدد مراحلها، بمرحلة النشر، ومرحلة التفاعل، ومرحلة التبادل، وحسب دراسة تابعة لهيئة الأمم، فتبدأ بمرحلة الظهور الناشئ، ومرحلة الظهور المتقدم، ومرحلة الظهور التفاعلي، ومرحلة الظهور التبادلي، ثم مرحلة الظهور الشبكي، ورأى البعض الآخر حسب ما ذكرها المهدي، بأن مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية كالتالي:

## المرحلة الأولى: مرحلة النشر:

وتعني هذه المرحلة بتوسيع دائرة الوصول السريع للمعلومات والبيانات للمواطنين، دون التنقل والسفر للوصول للوزارات والمؤسسات الحكومية، حيث تعتبر المواقع الإلكترونية أقل الوسائل المتاحة للنشر من حيث التكاليف، كما تعتبر عملية إنشاء تلك المواقع أهم خطوة لنشر المعلومات الحكومية، لذلك لا بد من الأخذ بعين الاعتبار وضع خطة زمنية تحدد تواريخ نشر المعلومات على المواقع الإلكترونية، كما يجب نشر المعلومات بلغة سهلة وواضحة وذات قيمة تفيد المواطنين والمستخدمين، مع ضرورة سن القوانين التي تحدد المعلومات التي يجب نشرها وتوفيرها على المواقع التابعة للحكومة، لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها تلك المواقع، كما يجب توفير تصميم محدد لكافة المواقع، بحيث يسهل على المواطنين والمستفيدين من استخدام تلك المواقع بسهولة ويسر، كذلك يجب أن تحتوي المواقع على معلومات عن الخطط التنموية والفرص الاستثمارية بلغات متعددة أجنبية، وذلك لجذب المستثمرين الأجانب.

## المرحلة الثانية: التفاعل عبر توسيع نطاق المشاركة المدنية في الحكومة:

كما ذكرنا سابقاً بأن المرحلة الأولى مرحلة النشر، وهي نشر كم هائل من المعلومات عبر المواقع الحكومية التي تفيد المستخدمين والمواطنين، أما المرحلة الثانية يجب التأكد بأن تلك المعلومات التي تم نشرها، تلقى قبولاً عاماً وقيده الاستخدام، فالهدف من ذلك تفاعل المواطنين والمستفيدين مع تلك المعلومات التي تم نشرها والخدمات المقدمة عبر الإنترنت، كما يتم تقييم التفاعل من خلال استبيانات صممت على المواقع للحصول على المعلومات المرتجعة، لذلك لا بد من إظهار الاهتمام بالملاحظات التي وردت، كما يجب تبسيط النماذج المستخدمة وطلب المعلومات الضرورية، والاسترشاد بآراء مستخدمي المواقع في مراحل تصميم الموقع وتحديد أهم المعلومات التي يجب توفرها في الموقع.

## المرحلة الثالثة جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة:

بعد مرحلة نشر المعلومات التي تهتم المستفيدين والحصول على التغذية الراجعة من خلالهم، في هذه المرحلة يجب أن تتم كافة التعاملات بشكل مباشر على شبكة الإنترنت، فبهذه المرحلة يتم الانتقال من مرحلة نشر المعلومات إلى مرحلة التنفيذ وتقديم الخدمات الحكومية من خلال مواقعها، لذلك لا بد من تدريب الموارد البشرية وتطويرها للتعامل مع تلك المواقع بشكل كفؤ وتقديم الخدمة بأفضل جودة للمستفيدين، كما يجب العمل على توفير بوابات للمواقع الحكومية، بحيث يسهل على المستخدم الوصول السريع لكافة المواقع الحكومية، كما يجب التأكد من خلو تلك المواقع من الأخطاء الأمنية واللغوية قبل اعتمادها ونشرها (المهتدي، 2011).

## متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية:

لنجاح الحكومة الإلكترونية لا بد من التحول تشريعياً وبشرياً وتكنولوجياً، كما يلي:

- المتطلب المادي والتكنولوجي: وهو توفير البرامج والمعدات والأجهزة الملائمة في كافة المؤسسات الحكومية، كما يعني بناء أنظمة معلومات حديثة تواكب الأنظمة العالمية، وتوفير التقنيات اللازمة من شبكات ومواقع إلكترونية.
- المتطلب البشري والإداري: وهو تطوير الطاقم الإداري الذي يعتمد عليه في تطبيق الحكومة الإلكترونية، كما يعني تأهيل الموارد البشرية وتطويرها باستمرار، وتوظيف موارد بشرية مؤهلة للتعامل مع التحديات المستمرة على الحكومة الإلكترونية.
- المتطلب التشريعي والقانوني: وهو إصدار القوانين والإجراءات التي تتعلق بكل تغيير في الحكومة الإلكترونية، كما يجب عمل تحديثات مستمرة للقوانين تواكب طبيعة عمل الحكومة الإلكترونية والتحديات العالمية المستمرة، والعمل على تطوير القوانين بشكل يحافظ على سرية وأمان معلومات المستخدمين والمواطنين في تعاملاتهم وبياناتهم (الزعاير، 2020).

## النظام الضريبي في فلسطين:

مر النظام الضريبي الفلسطيني بعدة مراحل، فكانت أولى مراحلها زمن الانتداب البريطاني من خلال قانون رقم (23) لسنة 1941، ومن ثم تعاقبت الأحداث السياسية إلى حين تأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1993، حيث أدخلت مجموعة من التسهيلات أدت إلى تغيير في معدلات الضرائب والقوانين الناظمة لها، حتى أصدر قانون رقم (17) لسنة 2004 لضريبة الدخل، ومن ثم تم التعديل عليه حتى تم التوصل إلى قرار رقم (8) لعام 2011 بشأن ضريبة الدخل وتعديلاته والمعمول به حالياً. وفي عام 1995 وقعت السلطة الوطنية الفلسطينية على بروتوكول باريس الاقتصادي مع الجانب الإسرائيلي، الذي كان له الأثر الأكبر في تحديد أوجه النظام الضريبي، حيث أنه حدد المسؤوليات المخولة لكلي الطرفين، فحددت للسلطة الوطنية الفلسطينية الوسائل المتاحة لاستخدام سياساتها المالية، فأعطاهما كامل الصلاحيات المتعلقة بسن القوانين المتعلقة بالضرائب المباشرة في الأراضي الفلسطينية، كما حدد صلاحياتها في كل ما يخص الضرائب غير المباشرة، وفيما يلي سوف نتطرق إلى الضرائب الفلسطينية، بالإضافة إلى الإطار القانوني والتشريعي الناظم للضريبة.

## أنواع الضرائب في فلسطين:

في جميع الدول يتم تحصيل الضرائب الخاصة فيها من خلال السلطات التابعة لها، لكن في فلسطين يتم جباية الإيرادات الضريبية من خلال سلطتين تتولى مهام تحصيل الضرائب وذلك بسبب بروتوكول باريس الذي أعطى صلاحيات لسلطات الاحتلال في تحصيل جزء من تلك الإيرادات، مما يدعونا لتقسيم الإيرادات الضريبية الفلسطينية من حيث مهمة التحصيل على النحو التالي:

### أولاً: الضرائب المحلية:

وهي الضرائب التي يتم تحصيلها من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية المتمثلة بالوزارة المالية الفلسطينية، وهي الضرائب المباشرة المتمثلة في ضريبة الدخل وضريبة الأملاك، بالإضافة إلى الضرائب غير المباشرة المتمثلة في ضريبة القيمة المضافة والجمارك ومكوس المشروبات ومكوس السجائر.

## ثانياً: الضرائب غير المحلية:

وهي الضرائب الخاصة بالسلطة الوطنية الفلسطينية والتي يتم تحصيلها من خلال سلطات الاحتلال المتمثلة بالوزارة المالية الإسرائيلية، والتي تورد المبالغ المستحقة " أو ما تريد أن تورده" إلى خزينة السلطة الفلسطينية عبر آلية المقاصة المتمثلة في الجمارك وضريبة القيمة المضافة وضريبة المحروقات من خلال تقاص فواتير المقاصة، بالإضافة إلى ضريبة الشراء وحديثاً ضريبة الدخل الخاصة بالعمال الفلسطينيين الذين يعملون داخل حدود سلطات الاحتلال الإسرائيلي (جابر، 2017).

## الإطار القانوني والتشريعي الناظم للضريبة:

تفرض الضريبة في أي دولة بواسطة القانوني، وفي فلسطين وخاصة الضفة الغربية فإن القوانين والقرارات التي تحكم النظام الضريبي كالتالي:

- قرار بقانون لضريبة الدخل لعام 2011 وتعديلاته.
- قانون تشجيع الاستثمار لعام 1998.
- اتفاقية باريس الاقتصادية.
- قوانين أردنية تخص ضريبة الأملاك والمحروقات، ومنها قانون ضريبة الأبنية والأراضي داخل مناطق البلديات رقم (11) لسنة 1954، وقانون ضريبة الأراضي رقم (30) لسنة 1955 وما طرأ عليهما من تعديلات أردنية حتى عام 1967 وتعديلات بموجب أوامر عسكرية إسرائيلية سارية المفعول لغاية الآن. وكذلك قانون الجمارك والمكوس الأردني رقم (1) لسنة 1962.

## مشروع الحكومة الالكترونية في فلسطين:

بناءً على بيانات مركز الحاسوب الفلسطيني التي وردت في دراسة عبد النبي، فقد بدأت فكرة الحكومة الالكترونية الفلسطينية فيما يسمى حينها بمركز الحاسوب الفلسطيني مع قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية،

فكان مركز الحاسوب هو المسؤول على العمليات الالكترونية المتاحة حينها، ومن ثم تم نقل هذه المسؤوليات إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فكان مركز الحاسوب يعمل كمصدر رئيسي للمعلومات التقنية، ويعتبر كهيئة استشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم كافة خدماته لجميع مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، بالإضافة إلى إدارة وتنفيذ وتصميم الشبكة الحكومية الفلسطينية التي كانت تربط مؤسسات السلطة بعضها ببعض مع شبكة المعلومات العالمية، من خلال استخدام أحدث التقنيات وضمان الأمان والسرية لتداول البيانات عبر الشبكة العالمية والوطنية، وبعدها مع ممارسات الاحتلال لعدم نجاح مركز الحاسوب، اضطرت بعض المؤسسات الحكومية بفصل شبكتها عن الشبكة الحكومية وربط شبكتها مع مزودي خدمات الانترنت المحليين، ثم استمرت محاولات بعض الوزارات في التطوير والاستفادة من مزايا المجال الرقمي في تقديم خدماتها للجمهور، ووزارات أخرى اهتمت فقط بتزويد المواطنين ببعض المعلومات المتعلقة بالوزارة، والبعض الآخر استطاع تقديم بعض الخدمات البسيطة من خلال الموقع التابع للوزارة كوزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني، فمع مرور الوقت ومواكبة التطورات التقنية، لابد من البدء في بناء شبكة حكومية مستقلة تكون على مستوى من الكفاءة والأمان لمعلوماتها، من أجل تقديم كافة الخدمات الالكترونية للمؤسسات الحكومية وتكون جزء من البنية التحتية للحكومة الالكترونية، فبرزت فكرة مشروع الإستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية الفلسطينية عام 2005 بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (09/12/17م.و/أ.ق.)، حينها تم تشكيل لجنة وزارية عليا للمشروع تتكون من 12 وزير، وزير التخطيط والخارجية والداخلية والشؤون الاجتماعية والعمل والحكم المحلي والإسكان والصحة والتربية والتعليم العالي والنقل والمواصلات والأشغال العامة وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث تم تشكيل لجنة إشرافية تتكون من وزارة التخطيط ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فتم تشكيل الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية الفلسطينية التي تعد أحد إدارات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ثم قامت الوزارة بتشكيل لجنة للعمل التي تختص بالحكومة الإلكترونية، وتتكون من طاقم ذات الاختصاص، وتم تكليفها بوضع خطة إستراتيجية للحكومة الالكترونية ليتم عرضها على اللجنة

الوزارية والمصادقة عليها من مجلس الوزراء، فتم المصادقة على الإستراتيجية الوطنية للحكومة الفلسطينية عام 2006، التي تتلخص رؤيتها كالتالي:

" توفير الخدمات الحكومية الفلسطينية للجميع من خلال الحكومة الإلكترونية مدعومة بإطار شامل ومتكامل من الأنظمة والقوانين والتشريعات بشكل يضمن للمنتفعين جميع الحقوق ويمكنهم من أداء جميع الواجبات المستحقة عليهم بشكل ميسر وشفاف ومع ضمان عدم المس بحقوق وحرريات الآخرين أو الاعتداء على خصوصيتهم وكرامتهم الشخصية" (عبد النبي، 2008).

### استراتيجية الحكومة الرقمية الفلسطينية وأهدافها 2024-2029:

تلخصت استراتيجية الحكومة الرقمية الفلسطينية (2024\_2029) على تزويد جميع الفلسطينيين بخدمات رقمية موثوقة آمنة للغاية وسهلة الاستخدام وشاملة ذات جودة عالية من خلال الاستفادة من مزودي التكنولوجيا المتطورة والشراكات باستخدام منصة موحدة كخدمة محطة واحدة لتحقيق رحلة مستخدم سلسلة سهلة وفعالة من حيث التكلفة، حيث هدفت الاستراتيجية إلى ما يلي:

- تحسين تقديم الخدمات الحكومية.
- تعزيز الإطار القانوني والتنظيمي.
- تطوير المواهب الرقمية وإدارة التغيير.
- تعزيز البنية التحتية الرقمية والأدوات التكنولوجية.
- تعزيز الابتكار واعتماد العمليات والخدمات الرقمية الجديدة.
- تعزيز الشمول الرقمي وضمان الوصول العادل إلى الخدمات الرقمية.
- تحسين حوكمة البيانات واستخدامها.

## البوابة الرقمية للمعاملات الحكومية:

تعد البوابة الرقمية للخدمات الحكومية (حكومتي)، بمثابة منصة رقمية حكومية فلسطينية كجزء من الحكومة الإلكترونية، تم إطلاقها في عام 2022 لتتيح للمواطنين الاستفادة من الخدمات الحكومية المتعددة بشكل سهل وميسر، كونها تعمل بنظام التسجيل الموحد ونظام الدفع الإلكتروني، وذلك من خلال إنشاء حساب الكتروني خاص للمستخدم حسب نظام التسجيل الموحد الحكومي، الذي يعتمد على أحدث التقنيات التي تضمن سلامة البيانات والمحافظة على خصوصية المستخدمين، كما توفر البوابة دليلاً شاملاً للمستخدمين بالمعلومات الخاصة بكل خدمة حكومية، من حيث المدة اللازمة لإنجاز المعاملة وقيمة الرسوم المطلوبة، ومتطلبات قبول الطلبات وغيرها من التفاصيل التي تسهل على المستفيدين إجراء المعاملة المطلوبة، سواء من خلال الموقع الخاص بالبوابة أو من خلال الأجهزة الذكية فتم إنشاء تطبيق حكومتي بنظام الأندرويد ونظام IOS. وهذا ما تم توضيحه على موقع حكومتي الرسمي الذي تتم إدارته من قبل الوزارة المالية الفلسطينية.

وحسب مقابلة سابقة مع الدكتور أمجد غانم الأمين العام لمجلس الوزراء الفلسطيني حول منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية، بأن من أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية وتقديم خدماتها عبر الإنترنت، يتجلى بأهمية التحول نحو الاقتصاد الرقمي من أجل توظيف التكنولوجيا نحو خلق نماذج عمل جديدة، وإنتاج منتجات وخدمات تعتمد على الحواسيب الإلكترونية وتعتمد على التواصل التكنولوجي، تستطيع من خلاله نقل تلك الخدمات والمنتجات التي تم إنتاجها إلكترونياً من خلال الإنترنت، وبالتالي إمكانية المتاجرة فيها عالمياً ومحلياً من خلال شبكات الإنترنت التي تربط بين المؤسسات كافة والأفراد على الصعيد المحلي والدولي، بالتالي يتم فتح آفاق وفرص جديدة لنماذج عمل جديدة مما يخلق قيمة مضافة جديدة.

## النظام الضريبي الفلسطيني الإلكتروني:

كشكل من أشكال التطور والتحول نحو الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، لا بد من رقمنة النظام الضريبي الفلسطيني، حيث تعد الضرائب من أهم مصادر الإيرادات العامة للسلطة الفلسطينية وترتكز عليها بشكل كبير في موازنتها، لذلك سعت الجهات المختصة في مصلحة الضرائب الفلسطينية إلى النهوض بالنظام الضريبي الفلسطيني، فعملت على تطوير نظام ضريبي إلكتروني، يهدف إلى تقديم الخدمات الضريبية عبر البوابة الإلكترونية للخدمات الضريبية التي تضم العديد من الخدمات الضريبية التي يستفيد منها المكلف وتوفر عليه الوقت والجهد والمال، كما يهدف إلى إنشاء نظام (RMS) فهو نظام إلكتروني يعمل على توحيد إدارة الإيرادات العامة الفلسطينية، كخطوة من خطوات الإصلاح المالي التي بدأت به الوزارة المالية عام 2007، إلا أنه بدأ تنفيذ النسخة الأولى من النظام الجديد في عام 2014، وهذا ما تم توضيحه من قبل مدير ضريبة دخل نابلس الأستاذ نادر عبد الغفور.

أما ما صرح به يوسف الزمر رئيس مجلس الإيرادات في الوزارة المالية، أن النظام الجديد سوف يرفع الإيرادات ما يقارب 50%، كما يتيح للوزارة المالية بممارسة صلاحياتها في إدارة الإيرادات العامة، بحيث يكون هذا النظام بديل للأنظمة المتعددة المستخدمة خصوصاً نظام "شعام" الإسرائيلي، والتي تتجاوز التكاليف التشغيلية لهذه الأنظمة 100 ألف دولار شهرياً، عدى عن أن هذه الأنظمة غير قادرة على إعطاء البيانات المطلوبة والإدارة السليمة للإيرادات.

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### 3.1 مقدمة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

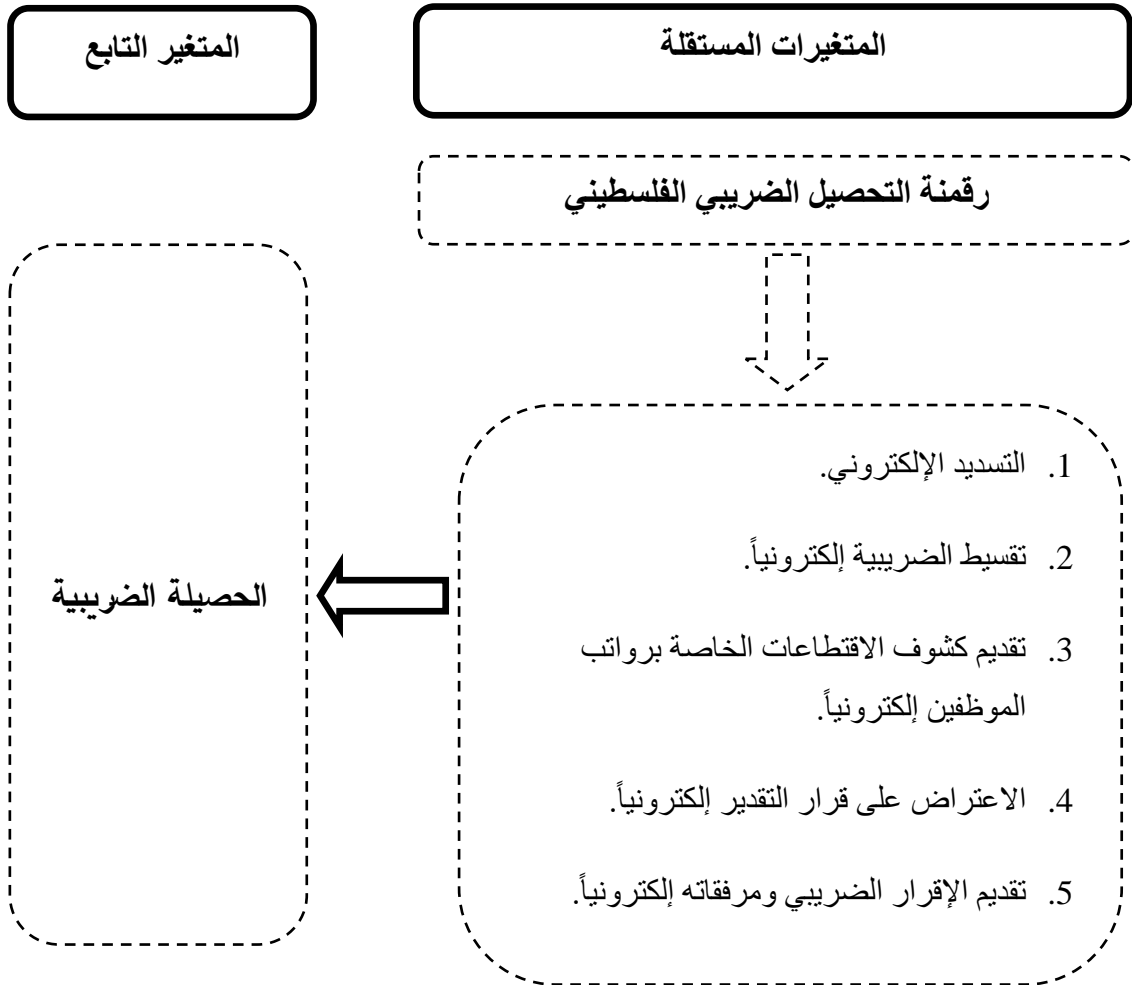
وتعرض الباحثة في هذا الفصل الخطوات الإجرائية التي سارت في ضوئها للحصول على البيانات اللازمة للدراسة، حيث تم توضيح منهج الدراسة، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة وخطوات بناء الاستبانة، والتأكد من صدقها وثباتها، ومن ثم عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات، وفيما يلي عرض مفصل لإجراءات الدراسة.

## 3.2 نموذج الدراسة

يبين الشكل المبين أدناه نموذج الدراسة الذي يوضح مجموعة المتغيرات المستقلة والمتوقع أن يكون لها تأثير على المتغير التابع كآتي:

شكل (1)

المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدراسة



المصدر: (عبد المنعم، 2021؛ الميهي، 2022).

تقرير عن خدمات ضريبة الدخل في المحافظات الفلسطينية الصادرة عن موقع الوزارة المالية والتخطيط الفلسطينية.

### 3.3 منهجية الدراسة

بما أن الهدف من الدراسة هو التعرف على رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين في فلسطين، فإن المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي، ويعرفه حلس (2006)، بأنه "يقوم بوصف ما هو كائن وتفسيره وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً يصف الظاهرة، ويوضح خصائصها، أو تعبيراً كمياً يعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى"، فعلى صعيد المنهج الوصفي تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الأبحاث والدراسات والبحوث النظرية والميدانية العربية منها والأجنبية لبلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري والوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي تمثل رافداً حيويًا في الدراسة، أما على الصعيد التحليلي فقد تم استخدام الاستبانة التي تم إعدادها بالاستناد إلى الأدب النظري للدراسات السابقة وبالاعتماد على مقاييس طورت من قبل العديد من الباحثين وبما يلائم البيئة القائمة في دوائر المكاتب الإقليمية لضريبة الدخل في فلسطين، وذلك بهدف جمع البيانات الأولية واختبار الفرضيات.

### 3.4 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من فئتين، الفئة الأولى تشمل موظفي دوائر المكاتب الإقليمية لضريبة الدخل في المحافظات الشمالية للضفة الغربية (سلفيت، طوباس، نابلس، طولكرم، قلقيلية، جنين)، والذين هم على رأس عملهم والبالغ عددهم 77 موظفًا، والفئة الثانية تشمل كبار المكلفين والبالغ عددهم 400 مكلفًا.

### 3.5 عينة الدراسة والخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

بالنسبة للفئة الأولى اعتمد الباحث في اختيار مفرداتها على العينة القصدية العمدية، وهي العينة التي يعتمد الباحث فيها اختيار مفردات معينة من المجتمع الأصلي، بحيث تكون هذه المفردات ممثلة للمجتمع الأصلي ولها الخصائص نفسها" (صابر و وخفاجة، 2002)، وعليه فقد تكونت هذه الفئة من 60 موظفًا

من موظفي دوائر المكاتب الإقليمية لضريبة الدخل في المحافظات الشمالية للضفة الغربية أي ما نسبته 78% من مجتمع الدراسة الأصلي، ممن يحملون مسميات وظيفية (مدير، نائب مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة، مقدر، مدقق/مراقب مالي/مراقب)، والفئة الثانية تكونت من 156 مكلفاً من كبار المكلفين حيث تم اختيارها بطريقة عشوائية منتظمة بنسبة بلغت 39% من مجتمع الدراسة الأصلي، وقد تم اختيار هاتين الفئتين باعتبارهما الأكثر اطلاعاً وفهماً لعمل دوائر ضريبة الدخل في فلسطين، ذلك يجعلهما أكثر قدرة على الإجابة عن الأسئلة المطروحة في الاستبانة الموزعة عليهم من أجل جمع المعلومات اللازمة للدراسة، ويوضح الجدول (1) عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة والصالحة للتحليل.

### جدول (1)

توزيع عينة الدراسة على فئتين

#	الفئة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	%
1	موظفو دوائر ضريبة الدخل	77	60	60	78
2	كبار المكلفين	400	156	156	39
	<b>المجموع</b>	<b>477</b>	<b>216</b>	<b>216</b>	<b>45.2</b>

وتم تحليل البيانات الخاصة بالخواص الديموغرافية لعينة الدراسة باستخدام مؤشرات الإحصاء الوصفي

(التكرارات، والنسب المئوية) فكانت النتائج الموضحة في الجدول رقم (2) التالي:

## جدول (2)

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة- موظفي دوائر ضريبة الدخل

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	38	63.3
	أنثى	22	36.7
	<b>المجموع</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
المسمى الوظيفي	مدير دائرة	10	16.7
	نائب مدير	3	5
	رئيس قسم	11	18.3
	رئيس شعبة	9	15
	مقدر	27	45
	<b>المجموع</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
المؤهل العلمي	ماجستير فأعلى	9	15
	بكالوريوس	43	71.7
	دبلوم متوسط	8	13.3
	<b>المجموع</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
سنوات الخبرة	أقل من 4 سنوات	11	18.3
	أكبر من 4 - 10 سنة	8	13.3
	أكبر من 10 - 15 سنة	7	11.7
	أكبر من 15 سنة	34	56.7
	<b>المجموع</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

يشير التحليل الإحصائي لبيانات الجدول أعلاه إلى ما يلي:

يظهر الجدول رقم (2) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة المكونة من 60 موظفًا في دوائر ضريبة الدخل، حيث يتضح أن النسبة الأكبر من العينة هم من الذكور بنسبة 63.3%، بينما تمثل الإناث نسبة 36.7%. بالنسبة للمسميات الوظيفية، يعمل 45% من العينة كـ "مقدر"، مما يشكل الفئة الأكبر، يليها "رئيس قسم" بنسبة 18.3%، و"مدير دائرة" بنسبة 16.7%، بينما تشغل النسب الأقل وظائف "رئيس شعبة" و"نائب مدير" بنسبة 15% و5% على التوالي. من ناحية المؤهل العلمي، يحمل 71.7% من الموظفين

درجة البكالوريوس، بينما يحمل 15% منهم شهادات ماجستير أو أعلى، و13.3% يحملون دبلوماً متوسطاً. أما بخصوص سنوات الخبرة، فإن النسبة الأكبر من الموظفين، والتي تبلغ 56.7%، لديهم خبرة تزيد عن 15 عامًا، بينما تمتد خبرة 18.3% منهم لأقل من 4 سنوات، و13.3% لديهم خبرة بين 4 إلى 10 سنوات، و11.7% تتراوح خبرتهم بين 10 إلى 15 عامًا. تعكس هذه البيانات تنوعاً في المستويات التعليمية والخبرات الوظيفية، مع ميل واضح نحو الكوادر الذكورية وذوي الخبرة الطويلة في العمل.

### جدول (3)

#### الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة – كبار المكلفين

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	141	90.4
	أنثى	15	9.6
	<b>المجموع</b>	<b>156</b>	<b>100</b>
المؤهل العلمي	ماجستير فأعلى	59	37.8
	بكالوريوس	86	55.1
	دبلوم متوسط	11	7.1
	<b>المجموع</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

يشير التحليل الإحصائي لبيانات الجدول أعلاه إلى ما يلي:

يشير جدول الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة المكونة من 156 فرداً من كبار المكلفين إلى أن الأغلبية الساحقة من العينة هم من الذكور بنسبة 90.4%، بينما تمثل الإناث نسبة 9.6% فقط. فيما يتعلق بالمؤهل العلمي، يتضح أن غالبية الأفراد يحملون درجة البكالوريوس بنسبة 55.1%، في حين يحمل 37.8% منهم شهادات ماجستير أو أعلى، و7.1% يحملون دبلوماً متوسطاً. تعكس هذه البيانات تركيبة ديمغرافية يغلب عليها الذكور، مع تركيز المؤهلات العلمية بشكل كبير على درجة البكالوريوس وماجستير فأعلى، مما يشير إلى مستوى تعليمي عالٍ بين كبار المكلفين.

لذا وبناء على المؤشرات المشار إليها أعلاه يمكن الاستنتاج بأن أفراد العينة هم في المجمل يدركون أعمال دوائر ضريبة الدخل والعوامل التي من الممكن أن تؤثر على فاعليته العمل التقني والتحول الرقمي فيها.

### 3.6 حدود الدراسة

**الحدود الزمانية:** سيتم تطبيق الدراسة في الفترة الزمنية الواقعة بين 2024/7/20\_2024/1/1.

**الحدود المكانية:** سيتم تطبيق هذه الدراسة دوائر ضريبة الدخل الفلسطينية في المحافظات الشمالية للضفة الغربية (سلفيت، نابلس، طوباس، طولكرم، جنين، قلقيلية).

**الحدود البشرية:** سيتم تطبيق هذه الدراسة على موظفي دوائر ضريبة الدخل الفلسطينية في المحافظات الشمالية للضفة الغربية، وكبار المكلفين.

### 3.7 أداة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتطوير استبانة بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، إذ تم تطوير أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدب النظري ذي الصلة، وتم استخدام مصدرين أساسيين لجمع المعلومات وهما:

**المصادر الثانوية:** حيث اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة، وكان هدف الباحثة من اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت في موضوعات الدراسة.

**المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، والتي تضمنت عدداً من العبارات عكست أهداف الدراسة وأسئلتها للإجابة

عليها من المبحوثين، وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scaling Method) خماسي الأبعاد بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية.

وتضمنت أداة الدراسة الرئيسية (الاستبانة) من أربعة أقسام، هي:

**القسم الأول:** يحتوي على البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من خلال (7) متغيرات وهي: (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة)، لغرض وصف خصائص عينة الدراسة.

**القسم الثاني:** تضمن مقياس أثر) التسديد الإلكتروني للضرائب، تقسيط الضريبة إلكترونياً، تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً، الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً، تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً) على الحصيلة الضريبية عبر 36 فقرة لقياسها.

**القسم الثالث:** تضمن مقياس المعوقات التي تؤثر على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في فلسطين عبر 12 فقرات لقياسها.

وتراوح مدى الاستجابة من (1-5) وفق مقياس ليكرت الخماسي (Five Likert Scale) كالآتي:

1. بدائل الأجوبة: موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة.

2. الدرجة: 5، 4، 3، 2، 1، بالترتيب.

وبهذا تكونت الاستبانة (أداة الدراسة) وبشكلها النهائي من 76 فقرة بمقياس ليكرت الخماسي.

### 3.8 طرق تحليل البيانات

ويقصد بتصنيف (مستوى التأثير، والأهمية النسبية) الذي أبدته عينة الدراسة للفقرات المشمولة استخدم الباحث مقياساً للمدى (Range) قدره (0.80) تم احتسابه على النحو التالي بموجب مقياس ليكرت خماسي الدرجات:

$$\text{المدى} = 5/1 - 5 = (0.80)$$

ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في القياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للمقياس، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

#### جدول (4)

إجابات الأسئلة ودلالاتها

الفئة	التصنيف	الدلالة
من 4.2 - 5	موافق بشدة	مرتفع جداً
من 3.4 - أقل من 4.2	موافق	مرتفع
من 2.6 - أقل من 3.4	محايد	متوسط
من 1.8 - أقل من 2.6	معارض	منخفض
أقل من 1.8	معارض بشدة	منخفض جداً

المصدر: (إبراهيم، 2019).

### 3.9 صدق أداة الدراسة وثباتها

#### الصدق الظاهري:

يذكر طعمية (2004) أن الهدف من الصدق أن تؤدي الأداة إلى الكشف عن الظواهر والسمات التي يجري من أجلها البحث، ومن أجل ذلك وبعد الانتهاء من إعداد الاستبانة في صورتها الأولية، قام الباحث بالتحقق من قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه، وذلك من خلال عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين، عددهم 5 محكمين من أصحاب الخبرة في أعمال دوائر وضريبة الدخل والقوانين الناظمة لعملها، وذلك من أجل الوقوف على صحة الأداة المستخدمة وشكلها، ومدى قدرة فقرات الأداة على

قياس ما بنيت لأجله، وأسماء المحكمين بالملحق (ب)، وفي ضوء ملاحظات واقتراحات المحكمين تم إجراء التعديلات اللازمة والاستجابة لآراء المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح بالملحق (أ)، وبناءً على ذلك فإن الأداة تتمتع بصدق المحتوى.

#### ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، إذ بعد عرض الاستبانة على عينة من الأساتذة المحكمين تم اختبار صدق المقاييس بإجراء اختبار الثبات على الاستبانة باحتساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، كما يمكن تفسير كرونباخ ألفا بأنه معامل الاتساق الداخلي بين الإجابات، ويدل ارتفاع قيمته على ارتفاع درجة الثبات، وتكون قيمته مقبولة عند (60%) فما فوق وفقاً لـ Sekaran (2006)، والجدول رقم (5) يظهر نتائج ثبات مجالات أداة الدراسة:

#### جدول (5)

معاملات الثبات كرونباخ ألفا لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	التسديد الإلكتروني للضرائب	9	77.4
2	تقسيم الضريبة إلكترونياً	6	79.2
3	تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً	8	72.1
4	الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً	6	73.8
5	تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً	7	71.5
6	المعوقات التي تؤثر على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي	12	79.6
	الأداة ككل	48	88.2

يوضح جدول (5) معاملات الثبات كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة المختلفة والأداة ككل. تشير النتائج إلى أن معاملات الثبات تتراوح بين 71.5% و79.6%، حيث يظهر أعلى معامل ثبات في مجال "المعوقات" التي تؤثر على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي " بنسبة 79.6%، يليه "أثر تقسيط الضريبة إلكترونياً" بنسبة 79.2%. بينما يظهر أدنى معامل ثبات في مجال "تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً" بنسبة 71.5%. أما بالنسبة للأداة ككل، فقد حققت معامل ثبات مرتفع بلغ 88.2%، وهذا يدل على تمتع أداة الدراسة بمعامل ثبات عالٍ وبقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة.

### 3.10 إجراءات تطبيق الدراسة

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها وصلاحيته استخدامها للتطبيق، تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

1. إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
2. تحديد أفراد مجتمع الدراسة وعينتها.
3. الحصول على المعلومات الرسمية حول عدد الموظفين العاملين في دوائر المكاتب الإقليمية لضريبة الدخل في محافظات (سلفيت، طوباس، نابلس، طولكرم، قلقيلية، جنين)، وكبار المكلفين من مديري تلك الدوائر ودائرة كبار المكلفين في وزارة المالية.
4. توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة: حيث تم توزيع أداة الدراسة على الموظفين العاملين في دوائر المكاتب الإقليمية لضريبة الدخل، في محافظات (سلفيت، طوباس، نابلس، طولكرم، قلقيلية، جنين) من خلال توجيه خطاب إلى مديري المكاتب الإقليمية، يطلب فيه الباحث السماح له بتوزيع أداة الدراسة على الموظفين، والتعاون على إنجاز المهمة ملحق (أ)، وقد تمت الموافقة على التطبيق، بعد ذلك قامت الباحثة بتوزيع أداة الدراسة على المستهدفين من الدراسة من خلال ارسال رابط google form للفئة المستهدفة من العاملين في دوائر ضريبة الدخل، وكذلك كبار المكلفين.
5. تفرغ البيانات وإدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

### 3.11 المعالجة الإحصائية

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (Spss 26.0) لتحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها، وقد جرى استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل توظيف هذه البيانات بما يحقق أهداف الدراسة، وتتمثل تلك الأساليب الإحصائية فيما يلي:

1. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على خصائص عينة الدراسة.
2. المتوسطات الحسابية؛ للتعرف على درجة استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان، كما تفيد في ترتيب هذه الفقرات تبعاً للمتوسط الأعلى.
3. الانحرافات المعيارية؛ لتحديد درجة اتفاق أو اختلاف أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالاستجابة على فقرات أداة الدراسة ومجالاتها (إذا كانت قيمة الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح فيدل ذلك على وجود اتفاق بين أفراد العينة حول الفقرة أو المجال، وإذا كانت قيمة الانحراف مساوية للواحد الصحيح فأعلى فيدل ذلك على عدم وجود اتفاق بين أفراد العينة حول الفقرة أو المجال).
4. اختبار كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات محاور أداة الاستبانة.
5. اختبار ت لمتوسط عينة واحدة (One Sample T-Test) لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المرتبطة بها، والفرضية الرئيسية الثالثة، حيث إن مستوى الدلالة المختار في هذه الدراسة 0.05، لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (3) أم زادت أو قلت عن ذلك.
6. اختبار ت لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test) لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية، لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة وتفسيرها

#### 4.1 المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية، والاجابة على تساؤلات الدراسة، وتحليل فرضياتها، ومناقشة ما سيتم التوصل إليه من نتائج إلى جانب مقارنتها مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة من حيث أوجه الاتفاق والاختلاف.

#### 4.2 تحليل البيانات

**السؤال الأول: ما أثر التسديد الإلكتروني للضرائب على الحصيلة الضريبية ؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المجال، وكما هو مبين في جدول (6) ملحق (ج).

بمطالعة البيانات الموضحة في الجدول (6) والتي تم استخلاصها من إجابات عينة الدراسة بفئتيها على الأسئلة المطروحة عليهم في السؤال الأول من الاستبانة بفقراته التسعة، يتضح ما يلي:

يشير جدول (6) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أثر التسديد الإلكتروني للضرائب على الحصيلة الضريبية، مقسمة بين موظفي دوائر ضريبة الدخل، وكبار المكلفين، والعينة كوحدة واحدة. يتضح من الجدول أن جميع الفقرات تظهر مستوى تأثير مرتفع إلى مرتفع جداً في تأثير التسديد الإلكتروني على الحصيلة الضريبية.

بالنسبة لموظفي دوائر ضريبة الدخل، كان المتوسط الحسابي للفقرة الأولى هو الأعلى عند 4.40 مع انحراف معياري 0.53، مما يشير إلى تأثير مرتفع جداً على سرعة التحصيل الضريبي. بينما كان أقل متوسط حسابي للفقرة الثالثة عند 3.88 مع انحراف معياري 0.61، ومع ذلك يبقى التأثير مرتفع.

بالنسبة لكبار المكلفين، كان أعلى متوسط حسابي للفقرة الثالثة عند 4.17 مع انحراف معياري 0.45، مما يشير إلى تأثير مرتفع على تقليل نسب التهرب الضريبي. بينما كان أقل متوسط حسابي للفقرة التاسعة عند 4.06 مع انحراف معياري 0.45، ومع ذلك يبقى التأثير مرتفع.

عند النظر إلى العينة ككل، كان أعلى متوسط حسابي للفقرة الأولى عند 4.25 مع انحراف معياري 0.45، مما يشير إلى تأثير مرتفع جداً على سرعة التحصيل الضريبي. بينما كان أقل متوسط حسابي للفقرة الثالثة عند 4.09 مع انحراف معياري 0.52، ومع ذلك يبقى التأثير مرتفع.

بشكل عام، تشير النتائج إلى أن التسديد الإلكتروني للضرائب له تأثير إيجابي كبير على الحصيلة الضريبية، حيث يسهم في سرعة التحصيل، تحفيز المكلفين على التسديد الفوري، تقليل نسب التهرب الضريبي، تبسيط إجراءات السداد، وتقليل فرص الفساد والأخطاء. النتيجة الكلية لمستوى التأثير جاءت مرتفعة لجميع الفقرات ولكل الفئات المدروسة، مع درجة كلية للمتوسط الحسابي تبلغ 4.12 والانحراف المعياري 0.29 للعينة ككل، مما يعزز من فعالية التسديد الإلكتروني في تحسين الحصيلة الضريبية.

وبعد ذلك ومن أجل تأكيد صحة النتائج المستخلصة من بيانات الجدول (6) آنف الذكر، قام الباحث باستخدام اختبار (T) وبمستوى معنوي ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك من أجل فحص الفرضية الفرعية الأولى HO1 التي نصت على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لعملية التسديد الإلكتروني للضرائب على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

وكانت النتائج موضحة بالجدول (7).

## جدول (7)

نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الفرعية الأولى (HO1)

الفئات المشمولة بالعينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	Sig الدلالة	نتيجة الاختبار
موظفو دوائر ضريبة الدخل	4.12	0.36	23.88	0.000	رفض
كبار المكلفين	4.13	0.25	204.02	0.000	رفض
العينة جميعها كوحدة واحدة	4.12	0.29	57.70	0.000	رفض

فباستخدام قاعدة القرار الخاصة بالاختبار (T) للعينة الواحدة وهي: "ترفض الفرضية العدمية (HO) وتقبل الفرضية البديلة (Ha) إذا كانت sig (الدلالة) أصغر أو تساوي مستوى المعنوية الذي أجري بناء عليه الاختبار وهو 0.05، ويلاحظ بأن قيم (sig) بالنسبة لكل فئة من الفئتين على حدة ثم بالنسبة للعينة جميعها كوحدة واحدة أصغر من 0.05، ذلك مما يوجب رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى HO1 وقبول الفرضية البديلة (Ha1)، وهذا يعني أن العينة جميعها كوحدة واحدة وكذلك كل فئة من فئاتها فرادى ترى أن لعملية التسديد الإلكتروني للضرائب أثر ذو دلالة إحصائية على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين، مما يؤكد صحة النتائج التي كشف عنها تحليل بيانات الجدول السابق (6).

وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة (أبو عميرة، 2023؛ أبو العينين، 2023؛ لوزري، 2022؛ عبد المنعم، 2021؛ زحاف، 2020؛ ساطور، 2019؛ ، Hounbédji، 2023؛ Nwanji، 2021؛ Masunja & Jackson، 2020؛ Mukuwa، 2020؛ Bellon، 2019؛ Algoz، 2017).

واختلفت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة Kenani (2021).

## السؤال الثاني: ما أثر تقسيط الضريبة إلكترونياً على الحصيلة الضريبية؟

ولإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المجال،  
كمان مبين في الجدول (8) ملحق (ج).

بمطالعة البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والمستخلصة من إجابات عينة الدراسة بفئتيها على الأسئلة المطروحة عليهم في السؤال الثاني من الاستبانة بفقراته الستة يتضح ما يلي:

تم إجراء تحليل إحصائي لفحص تأثير تقسيط الضريبة إلكترونياً على الحصيلة الضريبية باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. أظهرت النتائج أن نظام التقسيط الإلكتروني يساهم بشكل إيجابي في زيادة نسب التحصيل الضريبي، تسهيل إجراءات التسديد، تقليل نسب التهرب الضريبي، تقليل الأخطاء، تقليل الحاجة لمزيد من الموظفين، وتحقيق نفس جودة الخدمة للجميع دون تحيز.

بالنسبة لموظفي دوائر ضريبة الدخل، كانت المتوسطات الحسابية تتراوح بين 3.88 و 4.05 مع مستوى تأثير "مرتفع" في جميع الفقرات. أما بالنسبة لكبار المكلفين، فقد كانت المتوسطات الحسابية تتراوح بين 4.03 و 4.21، مع تسجيل أعلى متوسط في فقرة زيادة نسب التحصيل الضريبي بمستوى تأثير "مرتفع جداً" 4.21. عندما تم تحليل العينة ككل، تراوحت المتوسطات الحسابية بين 4.03 و 4.14 مع مستوى تأثير "مرتفع" في جميع الفقرات.

الدرجة الكلية لموظفي دوائر ضريبة الدخل كانت 3.98 مع انحراف معياري 0.36، ولدى كبار المكلفين كانت 4.10 مع انحراف معياري 0.24، بينما كانت الدرجة الكلية للعينة ككل 4.07 مع انحراف معياري 0.28. تعكس هذه النتائج التأثير الإيجابي الكبير لتقسيم الضريبة إلكترونياً على تحسين الحصيلة الضريبية وتعزيز الالتزام الضريبي، مما يشير إلى فعالية النظام الإلكتروني في تحقيق الكفاءة والعدالة الضريبية.

وبعد ذلك ومن أجل تأكيد صحة النتائج المستخلصة من بيانات الجدول (8) آنف الذكر، قام الباحث باستخدام اختبار (T) وبمستوى معنوي ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك من أجل فحص الفرضية الفرعية الثانية HO2 التي نصت على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقسيم الضريبة إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

وكانت النتائج موضحة بالجدول التالي:

### جدول (9)

نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الفرعية الثانية (HO2)

الفئات المشمولة بالعينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	Sig الدلالة	نتيجة الاختبار
موظفو دوائر ضريبة الدخل	3.98	0.36	20.900	0.001	رفض
كبار المكلفين	4.10	0.24	216.661	0.005	رفض
العينة جميعها كوحدة واحدة	4.07	0.28	55.692	0.000	رفض

فباستخدام قاعدة القرار الخاصة بالاختبار (T) للعينة الواحدة وهي: "ترفض الفرضية العدمية (HO) وتقبل الفرضية البديلة (Ha) إذا كانت sig (الدلالة) أصغر أو تساوي مستوى المعنوية الذي أجري بناء عليه الاختبار وهو 0.05، يُلاحظ بأن قيم (sig) بالنسبة لكل فئة من الفئتين على حدة ثم بالنسبة للعينة جميعها كوحدة واحدة أصغر من 0.05 ذلك مما يوجب رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية HO2 وقبول الفرضية البديلة (Ha2) وهذا يعني أن العينة جميعها كوحدة واحدة وكذلك كل فئة من فئاتها فرادى تشير أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقسيم الضريبة إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين، مما يؤكد صحة النتائج التي كشف عنها تحليل بيانات الجدول السابق (8).

وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة (أبو عميرة، 2023؛ أبو العينين، 2023؛ لوزري، 2022؛ عبد المنعم، 2021؛ زحاف، 2020؛ ساطور، 2019؛ Houngebédji، 2023؛ Nwanji، 2021؛ Masunja، 2020؛ Mukuwa & Jackson، 2020؛ Bellon، 2019؛ Algoz، 2017). واختلفت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة Kenani (2021).

**السؤال الثالث: ما أثر تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على الحصيلة الضريبية؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المجال، وكما هو مبين في جدول (10) ملحق (ج).

بمطالعة البيانات الموضحة في الجدول (10) والمستخلصة من إجابات عينة الدراسة بفئتيها على الأسئلة المطروحة عليهم في السؤال الثالث من الاستبانة بفقراته التسعة يتضح ما يلي:

يظهر الجدول (10) التحليل الإحصائي لفحص أثر تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على الحصيلة الضريبية، باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. أظهرت النتائج أن تقديم كشوف الاقتطاعات إلكترونياً له تأثير إيجابي كبير على عدة جوانب من الحصيلة الضريبية. بالنسبة لموظفي دوائر ضريبة الدخل، كانت المتوسطات الحسابية تتراوح بين 3.93 و4.23 مع مستوى تأثير "مرتفع" إلى "مرتفع جداً" في جميع الفقرات، مما يشير إلى سرعة إنجاز المعاملات الضريبية 4.23 وتقليل فرص التلاعب والأخطاء (4.08 و4.07 على التوالي).

أما بالنسبة لكبار المكلفين، فقد كانت المتوسطات الحسابية تتراوح بين 4.03 و4.22، مما يعكس تأثيراً إيجابياً مرتفعاً أيضاً، وخاصة في جوانب سرعة الإنجاز 4.22 والدقة في البيانات 4.11. عند النظر إلى العينة ككل، كانت المتوسطات الحسابية تتراوح بين 4.04 و4.23، مع تسجيل أعلى متوسط في فقرة سرعة إنجاز المعاملات الضريبية 4.23.

الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي كانت 4.09 لموظفي دوائر ضريبة الدخل و4.10 لكبار المكلفين والعينة ككل، مما يعكس تأثيراً إيجابياً مرتفعاً بشكل عام. تشير هذه النتائج إلى أن تقديم كشوف الاقتطاعات إلكترونياً يعزز الكفاءة والدقة في إدارة الحصيلة الضريبية، ويساهم في تقليل النفقات التشغيلية وزيادة الثقة والالتزام الضريبي بين المكلفين. تعكس هذه الأرقام نجاح تطبيق الأنظمة الإلكترونية في تحسين العمليات الضريبية وتحقيق الفعالية المطلوبة.

وبعد ذلك ومن أجل تأكيد صحة النتائج المستخلصة من بيانات الجدول (10) أنف الذكر، قام الباحث باستخدام اختبار (T) وبمستوى معنوي ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك من أجل فحص الفرضية الفرعية الثالثة HO3 التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

وكانت النتائج موضحة بالجدول التالي:

### جدول (11)

نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الفرعية الثالثة (HO3)

الفئات المشمولة بالعينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	Sig الدلالة	نتيجة الاختبار
موظفو دوائر ضريبة الدخل	4.09	0.42	20.051	0.000	رفض
كبار المكلفين	4.10	0.20	257.179	0.001	رفض
العينة جميعها كوحدة واحدة	4.08	0.31	57.839	0.000	رفض

فباستخدام قاعدة القرار الخاصة بالاختبار (T) للعينة الواحدة وهي: "ترفض الفرضية العدمية (HO) وتقبل الفرضية البديلة (Ha) إذا كانت sig (الدلالة) أصغر أو تساوي مستوى المعنوية الذي اجري بناء عليه الاختبار وهو 0.05، يُلاحظ بأن قيم (sig) بالنسبة لكل فئة من الفئتين على حدة ثم بالنسبة للعينة جميعها

كوحدة واحدة أصغر من 0.05 ذلك مما يوجب رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة HO3 وقبول الفرضية البديلة (Ha3) وهذا يعني أن العينة جميعها كوحدة واحدة وكذلك كل فئة من فئاتها فرادى ترى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على الحصيلة الضريبية، مما يؤكد صحة النتائج التي كشف عنها تحليل بيانات الجدول السابق رقم (10).

وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة (أبو عميرة، 2023؛ أبو العينين، 2023؛ لوزري، 2022؛ عبد المنعم، 2021؛ زحاف، 2020؛ ساطور، 2019؛ Houngbédji، 2023؛ Nwanji، 2021؛ Masunja، 2020؛ Mukuwa & Jackson، 2020؛ Bellon، 2019؛ Algoz، 2017). واختلفت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة Kenani (2021).

#### السؤال الرابع: ما أثر الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على الحصيلة الضريبية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المجال، وكما هو مبين في جدول (12) ملحق (ج).

بمطالعة البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والمستخلصة من إجابات عينة الدراسة بفئتيها على الأسئلة المطروحة عليهم في السؤال الرابع من الاستبانة بفقراته الثمانية، يتضح ما يلي:

أن الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً له تأثير إيجابي كبير على الحصيلة الضريبية عبر الفئات المختلفة في الدراسة.

أظهرت النتائج أن موظفي دوائر ضريبة الدخل يرون أن الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً يسهم بشكل كبير في تحسين الإجراءات الضريبية. حيث كانت المتوسطات الحسابية تتراوح بين 3.85 و4.05 مما يشير إلى تأثير "مرتفع" في جميع الفقرات. لوحظ أعلى تأثير في تسهيل الإجراءات على المكلف (متوسط حسابي 4.05، انحراف معياري 0.50)، وسرعة إنجاز المعاملات (متوسط حسابي 4.00، انحراف معياري

0.49). هذا يعكس قبول الموظفين لهذه الأنظمة واعترافهم بقدرتها على تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء التشغيلية.

وبالنسبة لكبار المكلفين، أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً عالياً للاعتراض الإلكتروني، حيث كانت المتوسطات الحسابية تتراوح بين 4.06 و4.20، مع انحرافات معيارية منخفضة 0.41-0.47. يشير ذلك إلى أن كبار المكلفين يرون في هذه الأنظمة وسيلة فعالة لتسهيل الإجراءات وتسريع إنجاز المعاملات. كان التأثير الأعلى في سرعة إنجاز المعاملات (متوسط حسابي 4.17، انحراف معياري 0.41)، مما يعزز الثقة في فعالية النظام الإلكتروني.

عند النظر إلى العينة ككل، كانت المتوسطات الحسابية تتراوح بين 4.01 و4.16، مما يعكس تأثيراً "مرتفعاً" في جميع الفقرات. تشير النتائج إلى أن الاعتراض الإلكتروني يعزز من دقة البيانات المدرجة (متوسط حسابي 4.02، انحراف معياري 0.51) ويقلل فرص نشوء المنازعات الضريبية، مما يسهم في تحسين عملية التحصيل الضريبي. كان التأثير الأعلى في تسهيل الإجراءات على المكلف (متوسط حسابي 4.16، انحراف معياري 0.49)، مما يؤكد على أهمية وفعالية الأنظمة الإلكترونية في تحسين الأداء الضريبي.

الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي كانت 3.98 لموظفي دوائر ضريبة الدخل، 4.12 لكبار المكلفين، و4.08 للعينة ككل، مما يعكس تأثيراً "مرتفعاً" بشكل عام. تشير هذه النتائج إلى أن تطبيق أنظمة الاعتراض الإلكتروني على قرارات التقدير الضريبي يسهم بشكل ملحوظ في تحسين العمليات الضريبية، زيادة كفاءة الإجراءات، وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يعزز من الثقة والالتزام الضريبي بين المكلفين.

وبعد ذلك ومن أجل تأكيد صحة النتائج المستخلصة من بيانات الجدول (12) ملحق (ج)، قام الباحث باستخدام اختبار (T) وبمستوى معنوي ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك من أجل فحص الفرضية الفرعية الرابعة  $H_{04}$  التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

وكانت النتائج موضحة بالجدول التالي:

### جدول (13)

نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الفرعية الرابعة (HO4)

الفئات المشمولة بالعينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	Sig الدلالة	نتيجة الاختبار
موظفو دوائر ضريبة الدخل	3.98	0.36	20.987	0.000	رفض
كبار المكلفين	4.12	0.28	181.772	0.000	رفض
العينة جميعها كوحدة واحدة	4.08	0.31	<b>50.832</b>	<b>0.000</b>	رفض

فباستخدام قاعدة القرار الخاصة بالاختبار (T) للعينة الواحدة وهي: "ترفض الفرضية العدمية (HO) وتقبل الفرضية البديلة (Ha) إذا كانت sig (الدلالة) أصغر أو تساوي مستوى المعنوية الذي أجري بناء عليه الاختبار وهو (0.05)، لوحظ بأن قيم (sig) بالنسبة لكل فئة من الفئتين على حدة ثم بالنسبة للعينة جميعها كوحدة واحدة أصغر من (0.05) ذلك مما يوجب رفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة HO4 وقبول الفرضية البديلة (Ha4) وهذا يعني أن العينة جميعها كوحدة واحدة وكذلك كل فئة من فئاتها فرادى ترى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.، مما يؤكد صحة النتائج التي كشف عنها تحليل بيانات الجدول السابق رقم (12).

وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة (أبو عميرة، 2023؛ أبو العينين، 2023؛ لوزري، 2022؛ عبد المنعم، 2021؛ زحاف، 2020؛ ساطور، 2019؛ Houngbédji، 2023؛ Nwanji، 2021؛ Masunja، 2020؛ Mukuwa & Jackson، 2020؛ Bellon، 2019؛ Algoz، 2017). واختلفت

هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة Kenani (2021).

**السؤال الخامس: ما أثر تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على الحصيلة الضريبية؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المجال، وكما هو مبين في جدول (14) ملحق (ج).

بمطالعة البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والمستخلصة من إجابات عينة الدراسة بفتيتها على الأسئلة المطروحة عليهم في السؤال الخامس من الاستبانة بفقراته السبعة يتضح ما يلي:

باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المقدمة في جدول (14)، تم تحليل أثر تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على الحصيلة الضريبية لموظفي دوائر ضريبة الدخل، كبار المكلفين، والعينة ككل.

لموظفي دوائر ضريبة الدخل، وجد أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت بين 4.13 و4.16، مع مستوى تأثير "مرتفع" إلى "مرتفع جداً". هذا يشمل تسهيل الإجراءات (متوسط 4.13)، وزيادة التزام المكلفين (متوسط 4.16).

أما بالنسبة لكبار المكلفين، فوجد أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 4.05 و4.07، مع تأثير إيجابي مرتفع أيضاً، مثل سرعة تقديم الإقرارات (متوسط 4.05) وتقديم بيانات دقيقة (متوسط 4.07).

بالنسبة للعينة ككل، كانت المتوسطات الحسابية تتراوح بين 4.00 و4.05، مع أعلى متوسط لفقرة توفير دقة البيانات (متوسط 4.05).

الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي كانت 4.05 لموظفي دوائر ضريبة الدخل و4.04 لكبار المكلفين والعينة ككل، مما يدل على تأثير إيجابي مرتفع بشكل عام. هذه النتائج توضح أن تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً يعزز الكفاءة والدقة في إدارة الحصيلة الضريبية، ويساهم في تحسين العمليات الضريبية بشكل فعال ومنظم.

وبعد ذلك ومن أجل تأكيد صحة النتائج المستخلصة من بيانات الجدول (14) آنف الذكر، قام الباحث باستخدام اختبار (T) وبمستوى معنوي ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك من أجل فحص الفرضية الفرعية الخامسة HO5 التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

وكانت النتائج موضحة بالجدول (15):

### جدول (15)

نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الفرعية الخامسة (HO5)

الفئات المشمولة بالعينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	Sig الدلالة	نتيجة الاختبار
موظفو دوائر ضريبة الدخل	4.05	0.39	20.921	0.000	رفض
كبار المكلفين	4.04	0.23	222.916	0.001	رفض
العينة جميعها كوحدة واحدة	4.04	0.28	<b>54.940</b>	<b>0.000</b>	رفض

فباستخدام قاعدة القرار الخاصة بالاختبار (T) للعينة الواحدة وهي: "ترفض الفرضية العدمية (HO) وتقبل الفرضية البديلة (Ha) إذا كانت sig (الدلالة) أصغر أو تساوي مستوى المعنوية الذي أجري بناء عليه الاختبار وهو 0.05، يُلاحظ بأن قيم (sig) بالنسبة لكل فئة من الفئتين على حدة ثم بالنسبة للعينة جميعها كوحدة واحدة أصغر من (0.05) ذلك مما يوجب رفض الفرضية العدمية الفرعية الخامسة HO5 وقبول الفرضية البديلة (Ha5) وهذا يعني أن العينة جميعها كوحدة واحدة وكذلك كل فئة من فئاتها فرادى ترى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على الحصيلة الضريبية، مما يؤكد صحة النتائج التي كشف عنها تحليل بيانات الجدول السابق رقم (14).

وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة (أبو عميرة، 2023؛ أبو العينين، 2023؛ لوزري، 2022؛ عبد المنعم، 2021؛ زحاف، 2020؛ ساطور، 2019؛ Houngebédji، 2023؛ Nwanji، 2021؛ Masunja، 2020؛ Mukuwa & Jackson، 2020؛ Bellon، 2019؛ Algoz، 2017). واختلفت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت لها دراسة Kenani (2021).

**والجدول (16) ملخص (ب) يلخص أثر المجالات على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر العينة جميعها كوحدة واحدة ووجهة نظر فئتي الدراسة كل على حدة.**

أظهرت النتائج في الجدول (16) أن استخدام الخدمات الإلكترونية له تأثير إيجابي ومرتفع على الحصيلة الضريبية عبر جميع الفئات المدروسة. فقد بلغ الوسط الحسابي لمؤشر التسديد الإلكتروني للضرائب 4.12 لموظفي دوائر ضريبة الدخل مع انحراف معياري قدره 0.36، و 4.13 لكبار المكلفين مع انحراف معياري 0.25، في حين كان للعينة ككل وسط حسابي 4.12 وانحراف معياري 0.29. كذلك، أظهر مؤشر تقسيط الضريبة إلكترونياً وسطاً حسابياً 3.98 لموظفي دوائر ضريبة الدخل و 4.10 لكبار المكلفين، مما يعكس تأثيراً مرتفعاً في كلتا الفئتين. بصفة عامة، تشير هذه النتائج إلى توافق الآراء حول التأثير الإيجابي للخدمات الإلكترونية في تحسين كفاءة التحصيل الضريبي، مع درجات كلية تتراوح بين 4.04 و 4.10 ومستويات تأثير مرتفعة في جميع المؤشرات.

### 4.3 إختبار الفرضيات

إختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرقمته التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين. وكانت النتائج موضحة بالجدول (17) ملحق (ب).

فباستخدام قاعدة القرار الخاصة بالاختبار (T) للعينة الواحدة وهي: "ترفض الفرضية العدمية (HO) وتقبل الفرضية البديلة (Ha) إذا كانت sig (الدلالة) أصغر أو تساوي مستوى المعنوية الذي أجري بناء عليه الاختبار وهو 0.05 ، يُلاحظ بأن قيم (sig) بالنسبة لكل فئة من الفئتين على حدة ثم بالنسبة للعينة جميعها كوحدة واحدة أصغر من 0.05 ذلك مما يوجب رفض الفرضية العدمية الرئيسية HO وقبول الفرضية البديلة (Ha) وهذا يعني أن العينة جميعها كوحدة واحدة وكذلك كل فئة من فئاتها فرادى ترى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية) لرقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية، مما يؤكد صحة النتائج التي كشف عنها تحليل بيانات الجدول السابق رقم (17).

#### إختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إجابات موظفي الدوائر الضريبية الفلسطينية وإجابات كبار المكلفين حول أثر رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية. للتحقق من هذه الفرضية تم تطبيق اختبار (Independent Sample T-Test) على كل مجال من مجالات الدراسة على حدة، والجدول (18) ملحق (ب) يظهر ذلك.

الجدول (18) يوضح إجابات موظفي دائرة ضريبة الدخل وكبار المكلفين لكل مجال من مجالات الدراسة، حيث يبين وجود فروق في إجابات الفئتين على المجالات التسديد الإلكتروني للضرائب، تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً، تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً، بينما ظهر أنه هناك فروق بين إجابات فئتي الدراسة على مجالي تقسيط الضريبة إلكترونياً، الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً، لصالح فئة كبار المكلفين.

أما على صعيد المتغيرات مجتمعة فإنه لا يوجد فروق بين إجابات فئتي الدراسة، وبالتالي نقبل الفرضية العدمية الثانية للدراسة.

في الجدول رقم (19) ملحق (ب) يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد، حيث تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأنه يهتم بدراسة وتحليل أثر عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع واحد، وتشير النتائج إلى وجود أثر لرقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية. ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة 23.853، وهي قيمة معنوية عند مستوى الدلالة 0.05. وتشير قيمة معامل التحديد (R Square) والبالغة 0.381، إلى أن رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني قد فسّر ما نسبته 38.1% من التغير الحاصل في الحصيلة الضريبية، في حين أن 61.9% من التغيرات في الحصيلة الضريبية تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، علاوة على ذلك، يظهر معامل الارتباط (R) بقيمة 0.617 وجود علاقة متوسطة إلى قوية وإيجابية بين المتغيرات المستقلة والحصيلة الضريبية.

وبالنظر إلى نتائج التحليل الجزئي لأثر أبعاد المتغير المستقل (التسديد الإلكتروني، تقسيط الضريبة إلكترونياً، تقديم كشوف الاقطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً، تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً) على الحصيلة الضريبية، يظهر الجدول (19) أن بُعد (التسديد الإلكتروني) له الأثر الأكبر بين أبعاد رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني في الحصيلة الضريبية، إذ بلغت قيمة معامل بيتا 0.378 وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى المعنوية 0.05. وبلغت قيمة T المحسوبة عنده 5.089 بمستوى معنوية (0.00.Sig=). وقد جاء في المرتبة الثانية من حيث درجة التأثير على الحصيلة الضريبية بعد (تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً) إذ بلغت قيمة معامل بيتا 0.319 وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى المعنوية 0.05. وبلغت قيمة T المحسوبة عنده 4.278 بمستوى معنوية (0.00.Sig=). وجاء في المرتبة الثالثة من حيث الأثر بُعد (تقديم كشوف الاقطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً)، إذ بلغت قيمة معامل بيتا 0.161 وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى المعنوية 0.05. وبلغت قيمة T المحسوبة عنده 1.982 بمستوى معنوية (0.00.Sig=). في حين لم يكن لبُعد (تقسيم الضريبة إلكترونياً) أي إسهام معنوي في هذا التأثير، وذلك من خلال قيم t و  $\beta$ ، إذ بلغت (-0.787) و ( $\beta = -0.083$ )، وهي غير دالة معنوياً.

بناء على ما سبق، فإننا نرفض الفرضية الصفرية الأولى والثالثة والرابعة، لأنه ثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لرقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية بأبعادها (التسديد الإلكتروني، تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً، تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً) في الحصيلة الضريبية، ونقبل الفرضية الثانية بأنه لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لتقسيم الضريبة إلكترونياً في الحصيلة الضريبية.

**السؤال السادس: ماهي المعوقات التي تؤثر على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المجال، كما هو مبين في جدول (20) ملحق (ب).

تشير بيانات الجدول أعلاه والمستخلصة من إجابات عينة الدراسة على السؤال السادس المطروح عليهم في الاستبانة عن المعوقات التي يرون أنها تؤثر على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي، إلى ما يلي:

تشير نتائج الدراسة إلى أن هناك عدة معوقات تؤثر بشكل كبير على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي، حيث أظهرت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أن مقاومة التغيير من قبل موظفي الإدارة الضريبية وعدم توفر الرؤية الإستراتيجية للإدارة تُعد من أبرز هذه المعوقات.

بالنسبة لموظفي دوائر ضريبة الدخل، بلغ الوسط الحسابي لمقاومة التغيير 3.81 مع انحراف معياري قدره 0.51، بينما بلغ لكبار المكلفين 4.17 مع انحراف معياري قدره 0.47، مما يعكس أهمية نسبية مرتفعة في كلا الفئتين. كذلك، كانت ضعف شبكة الإنترنت عائقاً رئيسياً بمتوسط حسابي قدره 4.05 لموظفي دوائر ضريبة الدخل و4.10 لكبار المكلفين، مما يدل على التأثير الكبير لهذه المشكلة في كلا الفئتين.

كما أن ارتفاع تكاليف النظم والبرامج الإلكترونية وعدم توفر طاقم فني كفؤ للتعامل مع الاختراقات يشكلان معوقات مهمة بمتوسطات حسابية قدرها 3.90 و3.88 لموظفي دوائر ضريبة الدخل، و3.99 و4.03 لكبار المكلفين على التوالي.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن عدم توفر برامج متطورة لتشفير وحماية البيانات وارتفاع تكاليف برامج حماية أمن المعلومات لهما أهمية نسبية مرتفعة بمتوسط حسابي قدره 3.95 لموظفي دوائر ضريبة الدخل و4.06 لكبار المكلفين.

أخيراً، تبين أن عدم وعي المكلفين بأهمية التحول الإلكتروني وخوفهم من اختراق حساباتهم، بالإضافة إلى عدم توفر المهارات اللازمة للتعامل مع النظام الإلكتروني، كانت لها تأثيرات كبيرة بمتوسطات حسابية تتراوح بين 3.87 و3.95 لموظفي دوائر ضريبة الدخل، وبين 3.99 و4.04 لكبار المكلفين.

تشير هذه المعوقات مجتمعة إلى أن التحول الإلكتروني يتطلب جهوداً مستمرة لتجاوز التحديات وتحقيق الكفاءة والنجاح في التحصيل الضريبي الإلكتروني، مع الأخذ بعين الاعتبار الخصائص والمتطلبات الخاصة بكل فئة من فئات الدراسة.

#### اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

وبعد ذلك ومن أجل تأكيد صحة النتائج المستخلصة من بيانات الجدول (20) أنف الذكر، قام الباحث باستخدام اختبار (T) وبمستوى معنوي ( $\alpha \leq 0.05$ ) وذلك من أجل فحص الفرضية الرئيسية الثالثة  $H_0$  التي تنص على:

هناك مستوى متدن من المعوقات التي تحد من نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي الفلسطيني.

والنتائج موضحة بالجدول (21) ملحق (ب). فباستخدام قاعدة القرار الخاصة بالاختبار (T) للعينة الواحدة وهي: "ترفض الفرضية العدمية (HO) وتقبل الفرضية البديلة (Ha) إذا كانت sig (الدلالة) أصغر أو تساوي مستوى المعنوية الذي أجري بناء عليه الاختبار وهو 0.05، يلاحظ بأن قيم (sig) بالنسبة لكل فئة من الفئتين على حدة ثم بالنسبة للعينة جميعها كوحدة واحدة أصغر من (0.05) ذلك مما يوجب رفض الفرضية العدمية الثالثة HO3 وقبول الفرضية البديلة (Ha3) وهذا يعني أن العينة جميعها كوحدة واحدة وكذلك كل فئة من فئاتها فرادى ترى أنه يوجد مستوى مرتفع من المعوقات التي تحد من نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي الفلسطيني، مما يؤكد صحة النتائج التي كشف عنها تحليل بيانات الجدول (20).

#### 4.4 نتائج الدراسة

- بعد تحليل الإجابات واختبار الفرضيات، كشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج نلخص أهمها فيما يلي:
1. أن كل منالتسديد الإلكتروني للضرائب، تقسيط الضريبة إلكترونياً، تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً، الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً، تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً، المعوقات التي تؤثر على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي يؤثر على الحصيلة الضريبة بشكل مرتفع.
  2. أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرقمه التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبة من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.
  3. أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لعملية التسديد الإلكتروني للضرائب على الحصيلة الضريبة من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.
  4. أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقسيم الضريبة إلكترونياً على الحصيلة الضريبة من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.

5. أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.
6. أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.
7. أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية وكبار المكلفين.
8. أنه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إجابات موظفي الدوائر الضريبية الفلسطينية وإجابات كبار المكلفين حول أثر رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية.
9. أنه يوجد مستوى مرتفع من المعوقات التي تحد من نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي الفلسطيني، ومن أهمها أن مقاومة التغيير من قبل موظفي الإدارة الضريبية وعدم توفر الرؤية الإستراتيجية للإدارة تُعد من أبرز هذه المعوقات.
10. التسديد الإلكتروني للضرائب يساهم في سرعة التحصيل الضريبي، تحفيز المكلفين على التسديد الفوري، تقليل نسب التهرب الضريبي، تبسيط إجراءات السداد، وتقليل فرص الفساد والأخطاء.
11. نظام التقسيط الإلكتروني يساهم بشكل إيجابي في تسهيل إجراءات التسديد، تقليل نسب التهرب الضريبي، تقليل الأخطاء، تقليل الحاجة لمزيد من الموظفين، وتحقيق نفس جودة الخدمة للجميع دون تحيز.
12. لتقسيط الضريبة إلكترونياً دور كبير في تعزيز الالتزام الضريبي، مما يشير إلى فعالية النظام الإلكتروني في تحقيق الكفاءة والعدالة الضريبية.

13. تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً له تأثير إيجابي كبير على سرعة إنجاز المعاملات الضريبية وتقليل فرص التلاعب والأخطاء.
14. الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً يساهم بشكل كبير في تحسين الإجراءات الضريبية، سرعة إنجاز المعاملات، تحسين الكفاءة، وتقليل الأخطاء التشغيلية.
15. النظام الضريبي الإلكتروني يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية.
16. الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً يسهل على المكلفين الإجراءات وإنجاز معاملاتهم بشكل أسرع، مما يعزز الثقة في فعالية النظام الضريبي الإلكتروني.
17. الأنظمة الضريبية الإلكترونية تساهم في توفير مزيد من الدقة في البيانات المدرجة مما يقلل من فرص نشوء المنازعة الضريبية بالتالي سرعة في التحصيل الضريبي.
18. تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً يعزز الكفاءة والدقة في إدارة الحصيلة الضريبية، ويساهم في تحسين العمليات الضريبية بشكل فعال ومنظم.
19. النظام الضريبي الإلكتروني يساهم بشكل ملحوظ في زيادة كفاءة الإجراءات الضريبية، مما يعزز من الثقة والالتزام الضريبي بين المكلفين.

#### 4.5 توصيات الدراسة ومقترحاتها

##### 1. تعزيز عملية التحول الإلكتروني للتسديد الضريبي:

- زيادة التوعية بأهمية التحول الإلكتروني بين موظفي الإدارة الضريبية والمكلفين.
- تقديم دورات تدريبية لتحسين مهارات الموظفين والمكلفين في استخدام النظم الإلكترونية.

##### 2. تحسين البنية التحتية التقنية:

- تطوير شبكات الإنترنت لضمان سرعة واستقرار الاتصال.

- تحديث النظم والبرامج الإلكترونية لضمان أداء موثوق وكفاءة عالية في العمليات الضريبية.

### 3. تطوير استراتيجيات الإدارة الضريبية:

- وضع رؤية استراتيجية واضحة للتحويل الإلكتروني تتضمن أهداف محددة وخطط تنفيذية.

- تعزيز القيادة والإدارة التغيير لدعم التحويل الإلكتروني والتغلب على مقاومة التغيير.

### 4. تحسين إجراءات الأمان والحماية:

- توفير برامج متطورة لتشفير وحماية البيانات من أي سطو إلكتروني.

- زيادة الميزانية المخصصة لأمن المعلومات وضمان وجود طاقم فني كفؤ للتعامل مع الاختراقات.

### 5. تبسيط العمليات الإلكترونية:

- تبسيط إجراءات التسديد الإلكتروني وتقديم الإقرارات الضريبية لجعلها أكثر سهولة ومرونة للمكلفين.

- تطوير واجهات استخدام تفاعلية ومبسطة للمكلفين لتشجيع استخدام النظم الإلكترونية.

### 6. تقليل التكاليف وتحفيز المكلفين:

- توفير حوافز وتسهيلات مالية للمكلفين الذين يستخدمون النظم الإلكترونية للحصول الضريبي.

- تقليل تكاليف البرامج والنظم الإلكترونية الأجنبية المعتمدة من خلال دعم الكفاءات المحلية والاستثمار بها في تصميم البرامج والنظم الإلكترونية الكفؤة.

### 7. معالجة المعوقات التنظيمية والإدارية:

- تقديم دعم إداري وتشريعي لتمكين الإدارة الضريبية من تبني التحويل الإلكتروني بشكل فعال.

- تشجيع الثقافة المؤسسية الداعمة للتغيير والابتكار داخل الإدارة الضريبية.

## 8. تعزيز الثقة بين المكلفين والإدارة الضريبية:

- تحسين التواصل بين المكلفين والإدارة الضريبية لزيادة الثقة المتبادلة.
- تقديم ضمانات قانونية لحماية حقوق المكلفين وبياناتهم الشخصية.

## 9. متابعة وتقييم الأداء:

- إنشاء آليات لمتابعة وتقييم أداء النظم الإلكترونية بشكل دوري.
- إجراء استطلاعات دورية لقياس رضا المكلفين وموظفي الإدارة الضريبية عن النظام الإلكتروني وتحديد مجالات التحسين.

في ضوء نتائج هذه الدراسة توصلت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات، التي من الممكن أن تساعد في الوصول بنتائج الدراسة إلى التطبيق العملي في الواقع الفلسطيني، وفيما يلي عرض لهذه التوصيات.

### 4.5 دراسات مستقبلية مقترحة

إن موضوع "رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة الضريبية" هو موضوع جدير باهتمام الباحثين، خاصة أنه يتعلق بترسيخ أسس الحوكمة الرشيدة وبناء الإدارة الفاعلة في القطاع العام، ولإلقاء المزيد من الضوء سيعرض الباحث مجموعة من الدراسات المستقبلية المقترحة:

دراسة رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة الضريبية من خلال بيانات رقمية حقيقية في حال تم تطبيق النظام الضريبي الإلكتروني لسنوات ومقارنه هذه البيانات قبل وبعد اعتماد النظام الضريبي.

دراسة أثر النظام الضريبي الفلسطيني الإلكتروني على التكاليف للتأكد من مدى تأثير التكنولوجيا على الأوجه المختلفة للنظام الضريبي.

دراسة أثر زيادة رضا المكلفين عن الإدارة الضريبية في زيادة الامتثال الضريبي في فلسطين.

## المصادر العلمية

- إبراهيم، طارق (2019). تطوير نظام الرقابة الداخلية في القطاع الحكومي في ظل منظومة المعاملات المالية الإلكترونية: دراسة ميدانية. *مجلة البحوث المحاسبية*. (1) 250-312.
- أبو العينين، أحمد. (2023). أثر التحول الرقمي في تحسين مستوى كفاءة النظام الضريبي المصري والحد من ظاهرة التهرب الضريبي في مصر في ضوء رؤية مصر 2030. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*. المجلد 4، العدد 2.
- أبو سنينة، طارق. (2008). العوامل المؤثرة في التهرب الضريبي والتجنب الضريبي وعلاقتها بالشكل القانوني لمكتب التدقيق والمحاسبة والشكل القانوني للشركة الصناعية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية.
- أبو عميرة، هشام. (2023). قياس أثر الرقمنة في تحسين الإيرادات الضريبية المصرية لزيادة الناتج المحلي الإجمالي. *مجلة كلية السياسة والإقتصاد*. المجلد 21، العدد 20.
- إلياس لورزي. (2022). رقمنة الإدارة الجبائية ودورها في التحصيل الضريبي. الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحي.
- الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة. (2021). *التقرير السنوي لأداء موازنة عام 2021*.
- أيوب، محمد. (2019). *الحكومة الإلكترونية الخطط والاستراتيجيات*. (ط1). الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- البسطامي، مؤيد. (2006). *ضريبة القيمة المضافة المطبقة في فلسطين وضريبة المبيعات المطبقة في الأردن*. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- البعاج، قاسم. (2013). تقييم مدى إمكانية تطبيق نظام جباية ضريبة الدخل إلكترونياً باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، العدد 35.
- بودالي، محمد، وآخرون. (2016). رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر. *مجلة دراسات جبائية*، المجلد 11، العدد 20.
- بوضياف، سامية. (2020). دور المنازعات الجبائية في حل الخلاف بين المكلف والإدارة الضريبية. *مجلة دراسات جبائية*، المجلد 8، العدد 2.

- التايه، هشام. (2004). النظام القانوني للإدارة الضريبية في فلسطين بين النظرية والتطبيق. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- جابر. فراس. (2017). التحرر من التبعية للاحتلال والسعي إلى العدالة الضريبية. مرصد السياسات الاقتصادية والاجتماعية. بيروت
- حسين، مريم. (2013). الحكومة الإلكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، الإصدار 4.
- حشيش، خليل. (2017). المحاسبة الضريبية. المشاركة: إثراء للنشر والتوزيع.
- حشيش، خليل. (2017). المحاسبة الضريبية: حالات وتطبيقات عملية لإحتساب ضريبة الدخل المستحقة. ط1. المشاركة: إثراء للنشر والتوزيع.
- حلس، داود. (2006). دليل الباحث في تنظيم و توضيح البحث العلمي في العلوم السلوكية. غزة: الجامعة الإسلامية.
- الخفيف، محمود. (2014). تسرب الإيرادات المالية الفلسطينية إلى إسرائيل في ظل بروتوكول باريس الاقتصادي. الأمم المتحدة للتجارة والتنمية. نيويورك. (بلا تاريخ).
- داراز، حامد. (2011). النظم الضريبية. مصر: الدار الجامعية.
- الرزى، ديابلا. (2012). الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. المجلد 20، العدد 1. (بلا تاريخ).
- الرفاعي، سحر. (2022). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. المجلد 305، العدد 7. (بلا تاريخ).
- رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية. (2021). أبو ظبي: الدائرة الاقتصادية لصندوق النقد الدولي.
- زحاف، مروة. (2020). دور رقمنة المالية العامة في زيادة التحصيل الضريبي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- الزعاير، راكم. (2020). الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة. (ط1). الأردن: دار البازوري للنشر والتوزيع. (بلا تاريخ).
- الزعاير، راكم. (2020). الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة. الأردن: دار البازوري للنشر والتوزيع.

- زين الدين، صلاح. (2000). الإصلاح الضريبي. (ط1). القاهرة: دار النهضة العربية.
- زين الدين، عبد النبي. (2008). العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة والأداء من منظور الوكلاء و المديرين العامين. فلسطين: جامعة القدس المفتوحة.
- ساطور، عبد الرزاق. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الرقابة والتحصيل الضريبي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- سانجيف، غوبتا، مايكل، كين، ألبا، شاه، و جينيفيف، فيردية. (2018). رقمنة المالية العامة. التمويل والتنمية صندوق النقد الدولي .
- سعيدات معمر. (2022). رقمنة الخدمة العمومية و مبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.
- السلامين، ياسر. (2018). المحاسبة الضريبية وتطبيقاتها في فلسطين. (ط5). فلسطين: المكتبة الأكاديمية.
- السلامين، ياسر. (2018). المحاسبة الضريبية وتطبيقاتها في فلسطين. فلسطين: المكتبة الأكاديمية.
- سلمان. إياد. (2015). إستراتيجية توحيد ضريبيتي الدخل والقيمة المضافة في فلسطين و أثر ذلك على الإلتزام الضريبي وحصيلة الخزينة العامة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية. كلية الدراسات العليا.
- سماعين، عيسى. (2021). تطبيقات طرق التحصيل الضريبي في النظام الضريبي الجزائري. مجلة القانون العقاري. المجلد2، العدد15.
- صابر، فاطمة ، و خفاجة، ميرفت. (2002). أسس ومبادئ البحث العلمي. ط1. الإسكندرية. مصر: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.
- صيام، حنين. (2018). مدى جهوزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة لتطبيق الحكومة الذكية. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية غزة، كلية الدراسات العليا. (بلا تاريخ).
- الطالب. غسان. (2020). الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة. (ط1). الأردن: دار البازوري للنشر والتوزيع.
- طعيمة، رشدي (2004). تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية. القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.
- عامر، عيسى. (2017). الحكومة الإلكترونية. (ط1). مصر: المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.

- عبد الكافي، أشرف. (2018). أثر تطبيق الحوكمة على تحسين إجراءات تحصيل الإيرادات الضريبية. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية. المجلد 04، العدد 12.
- عبد المنعم، هبة. (2021). رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية. الدائرة الاقتصادية لصندوق النقد العربي. دولة الإمارات العربية المتحدة، أبو ظبي.
- عدوان، إياد. (2007). مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- لبد، خالد. (2016). مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- لورزي، إلياس. (2022). رقمنة الإدارة الجبائية ودورها في التحصيل الضريبي. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
- معمر، سعيدات. (2022). رقمنة الخدمة العمومية و مبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح. الجزائر.
- المهتدي، سوسن. (2011). تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية. (ط1). الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- مهري، سهيلة. (2006). المكتبة الرقمية في الجزائر. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر.
- مياله. مؤيد. (2006). علاقة النظام الضريبي بالنظم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في فلسطين. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.
- ميداني، محمد. (2021). دور الحوكمة الضريبية كمتغير وسيط بين أنظمة المعلومات والحد من التهرب الضريبي لدى دائرة ضريبة الدخل في الضفة الغربية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- ميروود، فاتح. (2022). رقمنة المالية العامة في الدول العربية. مجلة الجزائرية للمالية العامة. المجلد 12، العدد 1.
- نمر، محمد. (2018). الاتجاهات الحديثة والتكنولوجيا في الإدارة العامة. (ط1). الأردن: زمزم للنشر والتوزيع.

نوييرة، إسماعيل. (2020). أثر رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية بالمغرب. مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المجلد 02، العدد 01.

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2024). استراتيجية الحكومة الرقمية الفلسطينية 2024\_2029.

يتوجي، سامية. (2015). أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013. مجلة معارف، المجلد 17، العدد 33.

اليحيى، حسني. (2000). المالية العامة. (ط1). الأردن: جامعة القدس المفتوحة.

يونس، زين. (2021). التصريحات الجبائية الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرنة الادارة الجبائية. مجلة المقريزي للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 5، العدد 2.

#### المراجع الاجنبية:

Agoz, O. (2017). *Effect of e-taxation system on tax revenue and cost in Turkey*. turkey.

Allahverd, Alagoz &, Ortakapoz. (2017). *Effect of e-taxation system on tax revenue and cost in Turkey*. *European Journal of Social Sciences*. (بلا تاريخ) .

Barati, A & ,Bakhshayesh, S. (2015). *Electronic tax system and the challenges facing kermansah province tax payers in Iran*. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*. (بلا تاريخ) .

Bellon, M. (2019). *Digitalization to Improve Tax Compliance: Evidence from VAT e-Invoicing in Peru*. peru.

Houngbédji. (2023). *impacts of tax digitalis on tax revenues in sub. africa: research square article*.

Houngbédji, Honoré. (2023). *Impacts of Tax Digitalisation on Tax Revenues in Sub-Saharan Africa*. *research square article*. (بلا تاريخ) .

Kenani, j. (2021). *AVALIAÇÃO DO IMPACTO DOS DISPOSITIVOS FISCAIS*. africa: tax journal.

Kenani, James. (2021). *AVALIAÇÃO DO IMPACTO DOS DISPOSITIVOS FISCAIS*. *African Multidisciplinary Tax Journal*, 2021 Issue 1, p. 1-21. (بلا تاريخ) .

Masunga, f. (2020). *Influence of E-tax System on Tax Revenue Collection in Tanzania Large Taxpayers: A Prior and Posterior Analysis*. tanzania: journal of accounting.

Mukuwa, V., & Jackson, P. (2020). *The Effects of E-Services on Revenue Collection and Tax Compliance among SMEs in Developing Countries: A Case Study of Zambia*. zambia.

Nwanji. (2021). *E-tax system effectiveness in reducing tax evasion in Nigeria*. nigeria.

OLAOYE, C. O., & Atilola, O. O. (2018). Effect of E-Tax Payment on Revenue Generation in Nigeria. *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, Vol. 4, No. 2.

Sekaran, U. (2006). *"Research Methods for Business: A skill Building Approach"*, Fourth Edition, John Wiley and sons, Inc. (بلا تاريخ) .

## الملاحق

### ملحق (أ)

#### الإستبانة في صورتها النهائية



جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

برنامج المنازعات الضريبية

حضرة الدكتور.....المحترم

تشكل هذه الاستبانة جزءاً من دراسة يقوم بها الباحث كبحث أكاديمي تكميلي لنيل درجة الماجستير من كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، تخصص المنازعات الضريبية.

والدارسة بعنوان:

(رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني وأثره على الحصيلة الضريبية من وجهة نظر موظفي الدوائر الضريبية

وكبار المكلفين)

بإشراف الأستاذ الدكتور: عبد الناصر نور

والدكتور: مفيد الظاهر

ولأغراض هذه الدراسة قام الباحث ببناء وتطوير استبانة من خلال مراجعة الدراسات السابقة والبيانات المتعلقة بالموضوع وسوف تكون الإجابة على فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي:

بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جداً
------------------	-------------	--------------	--------------	-------------------

وبخصوص المتغير التابع سوف يتم قياسه من خلال الأرقام الصادرة عن وزارة المالية للإيرادات الضريبية وفق التقارير السنوية لآخر عشر سنوات، وبما أن حضرتكم من المختصين والمهتمين في هذا المجال، أضع بين أيديكم هذه الاستبانة في صورتها الأولى راجياً من حضرتكم التكرم بتحكيمها من حيث:

• مدى ملائمة وانتماء الفقرة للمجال الذي تندرج تحته.

• شمول المجال الواحد ووضوح الفقرات وسلامتها العلمية واللغوية.

• إضافة أو تعديل ما ترونه مناسباً.

• أية ملاحظات أو اقتراحات ترونها مناسبة.

هذا وسيكون لاقتراحاتكم وتوجيهاتكم السديدة الأثر الفاعل في تطوير الدراسة وإخراجها بصورة ملائمة، لذا نرجو إبداء آرائكم في كل فقرة من فقرات الاستبانة وذلك بوضع إشارة (x) في الحقل الذي ترونه مناسباً والتلطف بتدوين ملاحظاتكم (حذف، إضافة، تعديل، إعادة صياغة) على فقرات الاستبانة.

**شاكراً لكم حسن تعاونكم**

**الطالبة: شروق هاشم الخراز**

أولاً: البيانات الديمغرافية:

الجنس:  ذكر  أنثى

العمر:  من 25 سنة فأقل  من 26 إلى 35 سنة  من 36 إلى 45 سنة  46 سنة فأكثر

المؤهل العلمي:  ما قبل الجامعي  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه

الخبرة:  من سنة إلى 4 سنة فأقل  من 5 إلى 10 سنوات  من 11 إلى 15 سنة  أكثر من 15 سنة

المسمى الإداري:  مدير الدائرة  نائب مدير  رئيس قسم  رئيس شعبة  أخرى

القطاع الذي تنتمي إليه مؤسسة الأعمال (خاص بكبار المكلفين):.....

رأس مال الشركة (خاص بكبار المكلفين):.....

ثانياً: أثر رقمنة التحصيل الضريبي على الحصيلة الضريبية في دوائر ضريبة الدخل.

الرقم	العبرة	مناسبة الفقرة		وضوح الصياغة		انتماء الفقرة للمجال		ملاحظات
		غير مناسبة	مناسبة	غير واضحة	واضحة	غير منتمية	منتمية	
<b>المجال الأول: التسديد الإلكتروني</b>								
1	تساعد عملية التسديد الإلكتروني في سرعة التحصيل الضريبي.							
2	تعمل عملية التسديد الإلكتروني على تحفيز المكلف على التسديد الفوري للالتزام الضريبي.							
3	تساعد عملية التسديد الإلكتروني على تقليل نسب التهرب الضريبي من قبل المكلف.							
4	تساهم عملية التسديد الإلكتروني على تبسيط إجراءات سداد الضريبة مما يحفز على الالتزام الضريبي.							
5	تقلل عملية التسديد الإلكتروني من الأخطاء التي من الممكن أن تقع من قبل الموظف أو المكلف والتي تؤثر على سير العملية الضريبية وإجراءات تحصيلها.							
6	تقلل عملية التسديد الإلكتروني من فرص الفساد والسرقات التي من الممكن أن تقع من قبل الموظف المسؤول.							
7	تساهم عملية التسديد الإلكتروني في ربط عدد أكبر من المكلفين مع الإدارة الضريبية من خلال أنظمة الدفع الإلكترونية.							
8	تحافظ عملية التسديد الإلكتروني على أمن وسرية معلومات المكلف بعيداً عن العلاقات الاجتماعية مما يحفز المكلف على الالتزام الضريبي.							
9	يزيد التسديد الإلكتروني للضريبة من فرص حصول المكلف على الخصم التشجيعي، بالتالي تحفيز المكلف على الوفاء بالتزامه الضريبي.							
<b>المجال الثاني: تقسيط الضريبة إلكترونياً</b>								
1	تساعد عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً على زيادة نسب التحصيل الضريبي.							
2	تساعد عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً على تسهيل إجراءات التسديد على المكلف مما يحفز على زيادة معدل التزامه الضريبي.							
3	تساعد عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً على تقليل نسب التهرب الضريبي من قبل المكلف.							
4	تساهم عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً على تقليل الأخطاء التي من الممكن أن تقع من قبل الموظف والكشف عنها فور حدوثها.							
5	تساهم عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً في تقليل الحاجة لمزيد من موظفي الدوائر الضريبة بالتالي تقليل التكاليف المرتبطة بالرواتب.							
6	تساهم عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً في الحصول على نفس جودة الخدمة للجميع دون تحيز مما يزيد من انتماء المكلف للإدارة الضريبية بالتالي زيادة التزامه الضريبي.							

الرقم	العبارة	مناسبة		وضوح		انتماء الفقرة		ملاحظات
		الفقرة		الصياغة		للمجال		
		مناسبة	غير مناسبة	واضحة	غير واضحة	منتمية	غير منتمية	
<b>المجال الثالث: تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً</b>								
1	تعمل عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على سرعة إنجاز المعاملات الضريبية.							
2	تعمل عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على توفر مزيد من الدقة في البيانات المدرجة وتقليل فرص الأخطاء الممكنة التي قد تؤثر على سير المعاملة الضريبية.							
3	تساعد عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على زيادة تعاون المكلف مع الدائرة الضريبية بالتالي تحصيل الضريبة بشكل أسرع.							
4	تساهم عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً في تقليل النفقات التشغيلية.							
5	تساعد عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على تقليل الحاجة لمزيد من المساحة الخاصة بالأرشفة بالتالي تقليل التكاليف المرتبطة بذلك.							
6	استخدام أنظمة الكترونية لتقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً تعمل على تقليل فرص التلاعب في حساب المبلغ الخاضع للضريبة.							
7	تعمل عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على تقليل فرص تواطؤ الموظف المسؤول مع المكلف والتلاعب بالمبلغ الخاضع للضريبة.							
8	تساعد عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على زيادة الثقة لدى المكلف اتجاه الإدارة الضريبية، كون جميع المكلفين يتم معاملتهم بنفس الآلية من حيث التحاسب الضريبي مما يزيد من معدل التزامه الضريبي.							
<b>المجال الرابع: الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً</b>								
1	تساهم عملية الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على تسهيل الإجراءات على المكلف.							
2	تساهم عملية الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على سرعة إنجاز المعاملات بالتالي تقليل وقت المنازعة الضريبية وسرعة التحصيل الضريبي.							
3	عملية الاعتراض على قرار التقدير بشكل الكتروني تساهم في معاملة جميع المكلفين بنفس الآلية مما يعزز ثقة المكلف بقرارات الإدارة الضريبية بالتالي زيادة معدل التزامه الضريبي.							
4	الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً يساهم في تقليل الاستهلاك للقرطاسية بالتالي تقليل التكاليف المرتبطة بذلك.							

ملاحظات	انتماء الفقرة للمجال		وضوح الصياغة		مناسبة الفقرة		العبارة	الرقم
	غير منتمية	منتمية	غير واضحة	واضحة	غير مناسبة	مناسبة		
							الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً يعمل على توفر مزيد من الدقة بدون أخطاء في البيانات المدرجة وتقليل فرص نشوء منازعة ضريبية التي تؤثر على عملية التحصيل الضريبي.	5
							إتباع أنظمة الكترونية توضح للمكلف بطرق مبسطة القوانين والإجراءات الخاصة بالضريبة، تعمل على زيادة وعي المكلف اتجاه الضريبة وقرارات الإدارة الضريبية.	6
							<b>المجال الخامس: تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً</b>	
							تساهم عملية تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على تبسيط الإجراءات على المكلف بالتالي زيادة معدل تعاونه مع الدائرة الضريبية بالتالي زيادة معدل التزامه الضريبي.	1
							عملية ربط المكلفين بالإدارة الضريبية الكترونياً تساهم في تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته في الوقت المحدد.	2
							تساهم عملية تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على سرعة انجاز المعاملات بالتالي سرعة التحصيل الضريبي.	3
							تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً يساهم في تقليل الاستهلاك للقرطاسية مما يساهم في خفض جزء من التكاليف.	4
							تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً يعمل على توفر مزيد من الدقة في البيانات المدرجة وتقليل فرص نشوء منازعة ضريبية التي تؤثر على عملية التحصيل الضريبي.	5
							إجراءات تقديم الإقرارات الضريبية ومرفقاتها الكترونياً تكون أكثر وضوحاً للمكلف فيما لو كان تقديم تلك الإقرارات بشكل ورقي.	6
							تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً يعمل على تقليل الأخطاء التي قد تحصل كأخطاء كتابية أو نسيان بعض المرفقات المهمة التي قد تؤثر على سير المعاملة الضريبية وتأخرها.	7

ملاحظات	انتماء الفقرة للمجال		وضوح الصياغة		مناسبة الفقرة		العبارة	الرقم
	غير منتمية	منتمية	غير واضحة	واضحة	غير مناسبة	مناسبة		
							معوقات وصعوبات تطبيق نظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	
							مقاومة التغيير من قبل موظفي الإدارة الضريبية.	1
							عدم توفر الرؤية الإستراتيجية لدى الإدارة الضريبية بخصوص التحول الإلكتروني للإدارة الضريبية.	2
							ضعف شبكة الإنترنت التي قد تكون عائق أمام نجاح تطبيق نظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	3
							ضعف شبكة الإنترنت التي قد تكون عائق أمام المكلفين في الاعتماد على نظام التحصيل الإلكتروني في عملية التحاسب الضريبي.	4
							ارتفاع تكاليف النظم والبرامج الإلكترونية لنظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	5
							عدم توفر طاقم فني كفؤ للتعامل مع أي اختراق قد يحصل لنظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	6
							عدم توفر برامج متطورة لتشفير وحماية البيانات من أي سطو إلكتروني.	7
							ارتفاع تكاليف برامج حماية أمن المعلومات المتطورة.	8
							ضعف الميزانية المخصصة لتطبيق نظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	9
							عدم وعي المكلفين بأهمية التعامل مع الإدارة الضريبية من خلال الموقع الإلكتروني للضرائب.	10
							خوف المكلفين من اختراق حساباتهم الضريبية وإمكانية التلاعب ببياناتهم.	11
							عدم توفر المهارات اللازمة لدى المكلفين للتعامل مع نظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	12

في اعتقادك ما هي عناصر رقمنة التحصيل الضريبي التي تؤثر على الحصيلة الضريبية في دوائر ضريبة الدخل التي لم ترد ضمن الأسئلة السابقة أو أي ملاحظات أخرى؟

انتهت

## ملحق (ب)

### أسماء محكمين الإستبانة

التخصص	أسماء المحكمين
تخصص محاسبة وتمويل، جامعة القدس المفتوحة	د. محمد أحمد تلالوة
تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة فلسطين التقنية_ خضوري	د. محمد واصف صالح
مدير ضريبة الدخل_ دائرة نابلس	أ. نادر عبد الغفور
مدير ضريبة القيمة المضافة_ دائرة نابلس	أ. أحمد المصري
نائب مدير الجمارك_ دائرة نابلس	أ. محمد عاشور

ملحق (ج)

الجدول

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أثر التسديد الإلكتروني للضرائب على الحصيلة الضريبية

الرقم	الفقرات	موظفو دوائر ضريبة الدخل			كبار المكلفين			العينة جميعها كوحدة واحدة		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير
1	تساعد عملية التسديد الإلكتروني في سرعة التحصيل الضريبي.	4.40	0.53	مرتفع جداً	4.19	0.41	مرتفع	4.25	0.45	مرتفع جداً
2	تعمل عملية التسديد الإلكتروني على تحفيز المكلف على التسديد الفوري لالتزامه الضريبي.	4.03	0.58	مرتفع	4.15	0.40	مرتفع	4.12	0.46	مرتفع
3	تساعد عملية التسديد الإلكتروني على تقليل نسب التهرب الضريبي من قبل المكلف.	3.88	0.61	مرتفع	4.17	0.45	مرتفع	4.09	0.52	مرتفع
4	تساهم عملية التسديد الإلكتروني على تبسيط إجراءات سداد الضريبة مما يحفزه على الالتزام الضريبي.	4.17	0.56	مرتفع	4.10	0.41	مرتفع	4.12	0.46	مرتفع
5	تقلل عملية التسديد الإلكتروني من الأخطاء التي من الممكن أن تقع من قبل الموظف أو المكلف والتي تؤثر على سير العملية الضريبية وإجراءات تحصيلها.	4.13	0.57	مرتفع	4.12	0.47	مرتفع	4.13	0.50	مرتفع
6	تقلل عملية التسديد الإلكتروني من فرص الفساد والسرقات التي من الممكن أن تقع من قبل الموظف المسؤول.	4.03	0.64	مرتفع	4.12	0.44	مرتفع	4.10	0.51	مرتفع
7	تساهم عملية التسديد الإلكتروني في ربط عدد أكبر من المكلفين مع الإدارة الضريبية من خلال أنظمة الدفع الإلكترونية.	4.18	0.50	مرتفع	4.11	0.48	مرتفع	4.13	0.48	مرتفع
8	تحافظ عملية التسديد الإلكترونية على امن وسرية معلومات المكلف بعيدا عن العلاقات الاجتماعية مما يحفز المكلف على الالتزام الضريبي.	4.08	0.53	مرتفع	4.12	0.44	مرتفع	4.11	0.47	مرتفع
9	يزيد التسديد الإلكتروني للضريبة من فرص حصول المكلف على الخصم التشجيعي، بالتالي تحفيز المكلف على الوفاء بالتزامه الضريبي.	4.13	0.54	مرتفع	4.06	0.45	مرتفع	4.08	0.47	مرتفع
	<b>الدرجة الكلية</b>	<b>4.12</b>	<b>0.36</b>	<b>مرتفع</b>	<b>4.13</b>	<b>0.25</b>	<b>مرتفع</b>	<b>4.12</b>	<b>0.29</b>	<b>مرتفع</b>

## جدول (8)

### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أثر تقسيط الضريبة إلكترونياً على الحصيلة الضريبية

الرقم	الفقرات	موظفو دوائر ضريبة الدخل			كبار المكلفين			العينة جميعها كوحدة واحدة		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير
1	تساعد عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً على زيادة نسب التحصيل الضريبي.	3.95	0.53	مرتفع	4.21	0.45	مرتفع جداً	4.14	0.49	مرتفع
2	تساعد عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً على تسهيل إجراءات التسديد على المكلف مما يحفز على زيادة معدل التزامه الضريبي.	4.05	0.50	مرتفع	4.14	0.45	مرتفع	4.12	0.46	مرتفع
3	تساعد عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً على تقليل نسب التهرب الضريبي من قبل المكلف.	3.98	0.62	مرتفع	4.06	0.46	مرتفع	4.04	0.51	مرتفع
4	تساهم عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً على تقليل الأخطاء التي من الممكن أن تقع من قبل الموظف والكشف عنها فور حدوثها.	3.88	0.61	مرتفع	4.11	0.43	مرتفع	4.05	0.50	مرتفع
5	تساهم عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً في تقليل الحاجة لمزيد من موظفي الدوائر الضريبة بالتالي تقليل التكاليف المرتبطة بالرواتب.	3.98	0.60	مرتفع	4.07	0.41	مرتفع	4.05	0.47	مرتفع
6	تساهم عملية تقسيط الضريبة إلكترونياً في الحصول على نفس جودة الخدمة للجميع دون تحيز مما يزيد من انتماء المكلف للإدارة الضريبة بالتالي زيادة التزامه الضريبي.	4.02	0.57	مرتفع	4.03	0.50	مرتفع	4.03	0.52	مرتفع
	الدرجة الكلية	3.98	0.36	مرتفع	4.10	0.24	مرتفع	4.07	0.28	مرتفع

## جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنقرات أثر تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على الحصيلة الضريبية

الرقم	الفقرات	موظفو دوائر ضريبة الدخل			كبار المكلفين			العينة جميعها كوحدة واحدة		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير
1	تعمل عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على سرعة إنجاز المعاملات الضريبية.	4.23	0.50	مرتفع جداً	4.22	0.48	مرتفع جداً	4.23	0.48	مرتفع جداً
2	تعمل عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على توفر مزيد من الدقة في البيانات المدرجة وتقليل فرص الأخطاء الممكنة التي قد تؤثر على سير المعاملة الضريبية.	4.05	0.50	مرتفع	4.11	0.45	مرتفع	4.09	0.46	مرتفع
3	تساعد عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على زيادة تعاون المكلف مع الدائرة الضريبية بالتالي تحصيل الضريبة بشكل أسرع.	4.13	0.47	مرتفع	4.12	0.43	مرتفع	4.13	0.44	مرتفع
4	تساهم عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً في تقليل النفقات التشغيلية.	3.93	0.55	مرتفع	4.10	0.44	مرتفع	4.05	0.48	مرتفع
5	تساعد عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على تقليل الحاجة لمزيد من المساحة الخاصة بالأرشفة بالتالي تقليل التكاليف المرتبطة بذلك.	4.13	0.57	مرتفع	4.05	0.45	مرتفع	4.07	0.49	مرتفع
6	استخدام أنظمة الكترونية لتقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً تعمل على تقليل فرص التلاعب في حساب المبلغ الخاضع للضريبة.	4.08	0.59	مرتفع	4.03	0.41	مرتفع	4.04	0.47	مرتفع
7	تعمل عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على تقليل فرص تواطؤ الموظف المسؤول مع المكلف والتلاعب بالمبلغ الخاضع للضريبة.	4.07	0.61	مرتفع	4.10	0.42	مرتفع	4.09	0.48	مرتفع
8	تساعد عملية تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً على زيادة الثقة لدى المكلف اتجاه الإدارة الضريبية، كون جميع المكلفين يتم معاملتهم بنفس الآلية من حيث التحاسب الضريبي مما يزيد من معدل التزامه الضريبي.	4.12	0.59	مرتفع	4.06	0.41	مرتفع	4.07	0.47	مرتفع
	الدرجة الكلية	4.09	0.42	مرتفع	4.10	0.20	مرتفع	4.10	0.28	مرتفع

## جدول (12)

### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنقرات أثر الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على الحصيلة الضريبية

الرقم	الفقرات	موظفو دوائر ضريبة الدخل			كبار المكلفين			العينة جميعها كوحدة واحدة		
		الوسط	الانحراف	مستوى	الوسط	الانحراف	مستوى	الوسط	الانحراف	مستوى
		الحسابي	المعياري	التأثير	الحسابي	المعياري	التأثير	الحسابي	المعياري	التأثير
1	تساهم عملية الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على تسهيل الإجراءات على المكلف.	4.05	0.50	مرتفع	4.20	0.47	مرتفع	4.16	0.49	مرتفع
2	تساهم عملية الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً على سرعة انجاز المعاملات بالتالي تقليل وقت المنازعة الضريبية وسرعة التحصيل الضريبي.	4.00	0.49	مرتفع	4.17	0.41	مرتفع	4.12	0.44	مرتفع
3	عملية الاعتراض على قرار التقدير بشكل الكتروني تساهم في معاملة جميع المكلفين بنفس الآلية مما يعزز ثقة المكلف بقرارات الإدارة الضريبية بالتالي زيادة معدل التزامه الضريبي.	3.90	0.57	مرتفع	4.06	0.47	مرتفع	4.01	0.51	مرتفع
4	الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً يساهم في تقليل الاستهلاك للقرطاسيه بالتالي تقليل التكاليف المرتبطة بذلك.	4.03	0.52	مرتفع	4.10	0.43	مرتفع	4.08	0.46	مرتفع
5	الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً يعمل على توفر مزيد من الدقة بدون أخطاء في البيانات المدرجة وتقليل فرص نشوء منازعة ضريبية التي تؤثر على عملية التحصيل الضريبي.	3.85	0.55	مرتفع	4.09	0.47	مرتفع	4.02	0.51	مرتفع
6	إتباع أنظمة الكترونية توضح للمكلف بطرق مبسطة القوانين والإجراءات الخاصة بالضريبة، تعمل على زيادة وعي المكلف اتجاه الضريبة وقرارات الإدارة الضريبية.	4.05	0.53	مرتفع	4.09	0.46	مرتفع	4.08	0.48	مرتفع
	الدرجة الكلية	3.98	0.36	مرتفع	4.12	0.28	مرتفع	4.08	0.31	مرتفع

## جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنفقات أثر تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على الحصيلة الضريبية

الرقم	الفقرات	موظفو دوائر ضريبة الدخل			كبار المكلفين			العينة جميعها كوحدة واحدة		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير
1	تساهم عملية تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على تبسيط الإجراءات على المكلف بالتالي زيادة معدل تعاونه مع الدائرة الضريبية بالتالي زيادة معدل التزامه الضريبي.	4.13	0.57	مرتفع	4.17	0.44	مرتفع	4.16	0.48	مرتفع
2	عملية ربط المكلفين بالإدارة الضريبية إلكترونياً تساهم في تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته في الوقت المحدد.	4.05	0.53	مرتفع	4.05	0.40	مرتفع	4.05	0.44	مرتفع
3	تساهم عملية تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً على سرعة انجاز المعاملات بالتالي سرعة التحصيل الضريبي.	4.08	0.50	مرتفع	4.01	0.39	مرتفع	4.03	0.42	مرتفع
4	تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً يساهم في تقليل الاستهلاك للقرطاسيه مما يساهم في خفض جزء من التكاليف.	4.07	0.48	مرتفع	4.07	0.41	مرتفع	4.07	0.43	مرتفع
5	تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً يعمل على توفر مزيد من الدقة في البيانات المدرجة وتقليل فرص نشوء منازعة ضريبية التي تؤثر على عملية التحصيل الضريبي.	4.00	0.52	مرتفع	4.05	0.49	مرتفع	4.04	0.50	مرتفع
6	إجراءات تقديم الإقرارات الضريبية ومرفقاتها إلكترونياً تكون أكثر وضوحاً للمكلف فيما لو كان تقديم تلك الإقرارات بشكل ورقي.	4.02	0.43	مرتفع	3.97	0.45	مرتفع	3.98	0.44	مرتفع
7	تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً يعمل على تقليل الأخطاء التي قد تحصل كأخطاء كتابية أو نسيان بعض المرفقات المهمة التي قد تؤثر على سير المعاملة الضريبية وتأخرها.	3.97	0.55	مرتفع	4.01	0.49	مرتفع	4.00	0.51	مرتفع
	الدرجة الكلية	4.05	0.39	مرتفع	4.04	0.23	مرتفع	4.04	0.28	مرتفع

## جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر مجالات الدراسة المستقلة على الحصيلة الضريبية

الرقم	المجال	موظفو دوائر ضريبة الدخل			كبار المكلفين			العينة جميعها كوحدة واحدة	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	التسديد الإلكتروني للضرائب	4.12	0.36	مرتفع	4.13	0.25	مرتفع	4.12	0.29
2	تقسيم الضريبة إلكترونياً	3.98	0.36	مرتفع	4.10	0.24	مرتفع	4.07	0.28
3	تقديم كشوف الاقطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً	4.09	0.42	مرتفع	4.10	0.20	مرتفع	4.10	0.28
4	الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً	3.98	0.36	مرتفع	4.12	0.28	مرتفع	4.08	0.31
5	تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً	4.05	0.39	مرتفع	4.04	0.23	مرتفع	4.04	0.28
	الدرجة الكلية	4.04	0.30	مرتفع	4.10	0.14	مرتفع	4.08	0.20

## جدول (17)

نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الرئيسية الأولى (H0)

الفئات المشمولة بالعينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	Sig الدلالة	نتيجة الاختبار
موظفو دوائر ضريبة الدخل	4.04	0.30	27.291	0.000	رفض
كبار المكلفين	4.10	0.14	98.638	0.000	رفض
العينة جميعها كوحدة واحدة	4.08	0.20	<b>81.001</b>	<b>0.000</b>	رفض

## جدول (18)

نتائج تطبيق اختبار (Independent Sample T-Test) بين إجابات موظفي الدوائر الضريبية الفلسطينية وإجابات كبار المكلفين حول أثر رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية

المجال	جهة العمل	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	Sig الدلالة	نتيجة الاختبار
التسديد الإلكتروني للضرائب	موظفو دائرة ضريبة الدخل	60	4.12	0.36	0.213	0.832	قبول
	كبار المكلفين	156	4.13	0.25			
تقسيم الضريبة إلكترونياً	موظفو دائرة ضريبة الدخل	60	3.98	0.36	3.016	0.003	رفض
	كبار المكلفين	156	4.10	0.24			
تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً	موظفو دائرة ضريبة الدخل	60	4.09	0.42	0.52	0.958	قبول
	كبار المكلفين	156	4.10	0.20			
الاعتراض على قرار التقدير إلكترونياً	موظفو دائرة ضريبة الدخل	60	3.98	0.36	2.948	0.004	رفض
	كبار المكلفين	156	4.12	0.28			
تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً	موظفو دائرة ضريبة الدخل	60	4.05	0.39	0.10	0.992	قبول
	كبار المكلفين	156	4.04	0.23			
المتغيرات المستقلة مجتمعة	موظفو دائرة ضريبة الدخل	60	3.91	0.38	1.395	0.167	قبول
	كبار المكلفين	156	4.04	0.18			

## جدول (19)

ملخص نتائج تطبيق اختبار الانحدار الخطي المتعدد بين إجابات موظفي الدوائر الضريبية الفلسطينية وإجابات كبار المكلفين حول أثر رقمنة التحصيل الضريبي الفلسطيني على الحصيلة الضريبية

المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	معامل التحديد المعدل (R <sup>2</sup> )	قيمة F	Sig	
الحصيلة الضريبية	0.617	0.381	0.365	23.853	0.000	
النموذج	القيمة غير المعيارية لمعاملات معادلة خط الانحدار		القيمة المعيارية للمعاملات		قيمة الاختبار t	القيمة الاحتمالية sig
	$\beta$	الخطأ المعياري	$\beta$			
الثابت (Constant)	1.443	0.284		5.089	0.00	
التسديد الإلكتروني	<b>0.343</b>	0.099	0.378	3.470	<b>0.001</b>	
تقسيم الضريبة إلكترونياً	<b>-0.064</b>	<b>0.081</b>	<b>-0.083</b>	<b>-0.787</b>	<b>0.433</b>	
تقديم كشوف الاقتطاعات الخاصة برواتب الموظفين إلكترونياً	<b>0.125</b>	0.063	0.161	1.982	<b>0.049</b>	
تقديم الإقرار الضريبي ومرفقاته إلكترونياً	<b>0.235</b>	0.055	0.319	4.278	<b>0.00</b>	

## جدول (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المعوقات التي تؤثر على نجاح عملية التحول الإلكتروني للتحصيل الضريبي

الرقم	الفقرات	موظفو دوائر ضريبة الدخل			كبار المكلفين			العينة جميعها كوحدة واحدة		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	مقاومة التغيير من قبل موظفي الإدارة الضريبية.	3.81	0.51	مرتفع	4.17	0.47	مرتفع	4.07	0.50	مرتفع
2	عدم توفر الرؤية الإستراتيجية لدى الإدارة الضريبية بخصوص التحول الإلكتروني للإدارة الضريبية.	3.77	0.56	مرتفع	4.15	0.41	مرتفع	4.04	0.49	مرتفع
3	ضعف شبكة الإنترنت التي قد تكون عائق أمام نجاح تطبيق نظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	4.05	0.57	مرتفع	4.10	0.44	مرتفع	4.09	0.48	مرتفع
4	ضعف شبكة الإنترنت التي قد تكون عائق أمام المكلفين في الاعتماد على نظام التحصيل الإلكتروني في عملية التحاسب الضريبي.	4.02	0.60	مرتفع	3.95	0.47	مرتفع	3.97	0.51	مرتفع
5	ارتفاع تكاليف النظم والبرامج الإلكترونية لنظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	3.90	0.44	مرتفع	3.99	0.47	مرتفع	3.96	0.46	مرتفع
6	عدم توفر طاقم فني كفؤ للتعامل مع أي اختراق قد يحصل لنظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	3.88	0.56	مرتفع	4.03	0.47	مرتفع	3.99	0.50	مرتفع
7	عدم توفر برامج متطورة لتشفير وحماية البيانات من أي سطو إلكتروني.	3.95	0.53	مرتفع	3.99	0.42	مرتفع	3.98	0.45	مرتفع
8	ارتفاع تكاليف برامج حماية أمن المعلومات المتطورة.	3.95	0.50	مرتفع	4.06	0.39	مرتفع	4.03	0.42	مرتفع
9	ضعف الميزانية المخصصة لتطبيق نظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	3.83	0.56	مرتفع	4.03	0.42	مرتفع	3.97	0.47	مرتفع
	عدم وعي المكلفين بأهمية التعامل مع الإدارة الضريبية من خلال الموقع الإلكتروني للضرائب.	3.88	0.56	مرتفع	4.04	0.38	مرتفع	4.00	0.44	مرتفع
	خوف المكلفين من اختراق حساباتهم الضريبية وإمكانية التلاعب ببياناتهم.	3.87	0.57	مرتفع	3.99	0.43	مرتفع	3.96	0.48	مرتفع
	عدم توفر المهارات اللازمة لدى المكلفين للتعامل مع نظام التحصيل الضريبي الإلكتروني.	3.95	0.57	مرتفع	3.97	0.42	مرتفع	3.97	0.47	مرتفع
	<b>الدرجة الكلية</b>	3.91	0.38	مرتفع	4.04	0.18	مرتفع	4.00	0.26	مرتفع

## جدول (21)

نتائج اختبار (T) الخاص بالفرضية الرئيسية الثالثة (HO)

الفئات المشمولة بالعينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	Sig الدلالة	نتيجة الاختبار
موظفو دوائر ضريبة الدخل	3.91	0.38	18.262	0.000	رفض
كبار المكلفين	4.04	0.18	284.944	0.001	رفض
العينة جميعها كوحدة واحدة	4.00	0.26	<b>57.036</b>	<b>0.000</b>	رفض



**An- Najah National University  
Faculty of Graduates Studies**

**DIGITIZATION OF PALESTINIAN  
TAX COLLECTION AND ITS IMPACT  
ON TAX REVENUES: PERSPECTIVES  
FROM TAX DEPARTMENT EMPLOYEES  
AND SENIOR TAXPAYERS**

**By  
Shorouk Hashem Yahya Al-Kharaz**

**Supervisors  
Prof. Abdu Al-Nasser Nour  
Dr. Mofeed Thaher**

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree  
of Master Tax and Financial Disputes in the Faculty of Graduate Studies, An-  
Najah National University, Nablus, Palestine**

**2024**

# **DIGITIZATION OF PALESTINIAN TAX COLLECTION AND ITS IMPACT ON TAX REVENUES: PERSPECTIVES FROM TAX DEPARTMENT EMPLOYEES AND SENIOR TAXPAYERS**

**By**  
**Shorouk Hashem Yahya Al-Kharaz**  
**Supervisors**  
**Prof. Abdu Al-Nasser Nour**  
**Dr. Mofeed Thaher**

## **Abstract**

The objective of this study was to assess the impact of digitizing tax collection in Palestine on tax revenue. This was achieved by examining the influence of various independent variables, including electronic payment of taxes, electronic tax installment, electronic submission of deduction statements for employees' salaries, electronic objection to assessment decisions, and electronic submission of tax returns and their accompanying documents, on tax revenue, which served as the dependent variable. Additionally, the study explored the obstacles that may hinder the successful implementation of electronic transformation in tax collection. To facilitate this investigation, a questionnaire was developed, the validity and reliability of which were rigorously tested. The study sample comprised two distinct categories. The first category included employees from the regional offices of income tax in the northern governorates of the West Bank (Salfit, Tubas, Nablus, Tulkarm, Qalqilya, and Jenin), with a total of 60 employees selected through purposive sampling from a population of 77. The second category consisted of 156 major taxpayers, who were systematically randomly selected from a total of 400 taxpayers. The study employed a descriptive research approach, and the findings revealed a significant positive impact of each independent variable on tax revenue. Among the key recommendations proposed by the study are the enhancement of awareness regarding the importance of electronic transformation among both tax administration personnel and taxpayers, as well as the development of strategic initiatives within tax administration to facilitate this electronic transition.

**Keywords:** taxation, digital transformation, e-government, public finance, public administration, Palestine, tax revenue, electronic governance, public policy