جامعــة النجاح الوطنيـــة

كلية الدراسات العليـــــا

أثر معايير التّقييم التّشخيصي للإدارة الضريبية على التّحصيل الضريبي في الضفة الغربية

إعداد

غدير رفقي شديد

إشراف

أ. د. عبد الناصر نور

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج المنازعات الضريبية، بكلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس – فلسطين.

2019

أثر معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية على التحصيل الضريبي في الضفة الغربية

إعداد

غدير رفقي شديد

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ:2019/7/18 م، وأجيزت.

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
1-أ.د عبد الناصر نور / مشرفاً ورئيساً	.....
2- د.إبراهيم عتيق / ممتحناً خارجياً	.....
3- د. سامح العطعوط / ممتحناً داخلياً	.....

الإهداء

في كثير من لحظات الضّعف والسّقوط تحتاج إلى يد تمسك بيدك، وتجذبك نحوها وتدفعك للاستمرار والبقاء

تربت على كتفك، وتهمس في أذنك: إنك قادر على تقديم الأفضل فاستمر، إلى تلك الأيادي أهدي جهدي هذا.

إلى الأرواح التي تسكن جسدي بجوار الروح، والتي تضيء عتمة الليالي والدروب

إلى والديّ الحبيبين

حفظهما الله

إلى من كانت الدنيا تهون أمام ابتسامتيهما... إلى من تبعثان بي الحبّ والأمل

إلى شقيقتيّ مرام ومسعدة.

وإلى زهرتيّ المستقبل إلى نعمة الله (تيا وتيم)، وإلى شقيقيّ إبراهيم وإسماعيل.

وإلى جامعتي العريقة، وكل من ساندني في فرحي وحزني.

ووطني الجميل بعزّه، وشموخه معشوقتي فلسطين الحبيبة

إلى كلّ هؤلاء أهدي عملي المتواضع

الشكر والتقدير

(وأمّـا بـنــعـمــة ربك فـحـدّث)

أمر الله عز وجل الرسول المصطفى عليه أفضل الصلاة والسلام أن يتحدث بنعم الله عليه ويشكره بالقول والفعل فشكري الأول والأخير لله رب العالمين الذي وفقني لما أنا عليه.

ولكلّ من دعمني ووقف بجواري خلال مسيرتي العلمية والعملية.

خاصّة

أسرتي الغالية، وعائلتي المحبة ،،، أبي، أمي، أخواتي

والشكر موصول لزملائي وزميلاتي في العمل (أسرتي الثانية في شركة القدس للمصاعد)

الذين منحوني الحبّ والدعم والمساعدة؛ من أجل إتمام مسيرتي وأخصّ بالذكر الزميل ثائر عرقوب.

وصديقاتي كافة، زملاء وزميلات الدراسة

وأتقدم بشكري وتقديري أيضا إلى كافة القائمين على هذا الصرح الشامخ

(جامعة النجاح الوطنيّة الحبيبة)

الأساتذة الكرام عامة، وأساتذتي في برنامج المنازعات الضريبية خاصة

وأخصّ بالذكر معلمي ومرشدي البروفسور (عبد الناصر نور) لما بذله من جهد لإتمام هذه الرسالة

ولن أنسى من ضحوا بأرواحهم لنحيا بعزة وكرامة... القابعين خلف القضبان بانتظار فجر الحرية

ووطني معزوفتي معشوقتي

إلى كل هؤلاء أقدم شكري، وليسامحني من غفلت عنه ليس تجاهلا؛ وإنما لكثرة الأحباب.

الإقرار

أنا الموقعة أدناه، مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

أثر معايير التّقييم التّشخيصي للإدارة الضريبية على التّحصيل الضريبي في الضفة الغربية

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

Declaration

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the research's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

Student's name: **اسم الطالب:**

Signature: **التوقيع:**

Date: **التاريخ:**

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	الإهداء	ج
	الشكر والتقدير	د
	الاقرار	هـ
	ملخص الدراسة	ي
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
1_1	التمهيد	2
1_2	أهمية الدراسة	3
1_3	أهداف الدراسة	3
1_4	مشكلة الدراسة	4
1_5	متغيرات الدراسة	5
1_6	نموذج الدراسة	6
1-7	فرضيات الدراسة	7
1_8	منهجية الدراسة	8
1_9	حدود الدراسة	9
1_10	مصطلحات الدراسة	9
	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	11
	الإطار النظري	12
2_1	الإدارة الضريبية(أهمية الادارة الضريبية)	12
2_2	سلطات الإدارة الضريبية	13
2_3	الالتزامات الضريبية	14
2_4	التحديات والمخاطر التي تواجه الإدارة الضريبية .	15
2_5	المراحل التي مرّ بها النظام الضريبي في فلسطين	16
2_6	الدوائر الضريبية في الضفة الغربية	18
2_7	طرق تقدير الوعاء الضريبي، والأساليب المتبعة في التحصيل	21
2_8	طرق تقدير الدخل والتحصيل في الإدارات العامة لضريبة الدخل والقيمة المضافة	23

2_9	معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبيةTADAT	29
2_10	التكليف وفريق العمل	31
2_11	خطوات عملية التقييم	31
2_12	منهجية التقييم بالدرجات	33
2_13	المجالات التي يتم التقييم وفقا لها	34
2_14	الدراسات السابقة	61
2_15	إضافة الدراسة (ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة)	70
	الفصل الثالث: المنهجية والإجراءات	71
3_1	منهجية الدراسة	72
3_2	مجتمع وعينة الدراسة	72
3_3	أداة الدراسة	72
3_4	صدق الأداة	72
3_5	إجراءات الدراسة	73
	الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات	75
4_1	تحليل نتائج تقييم الإدارتين (الدخل والمضافة) وفقاً للمجال.	76
4_2	ملخص الأداء المالي للإدارتين (الدخل والمضافة)	95
4_3	الإجابة عن الفرضية الأولى والفرضيات الفرعية عنها (نتائج إختبار وتحليل الفرضيات).	96
4_4	الإجابة عن فرضية الدراسة الرئيسية الثانية .	102
	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات	106
5_1	الاستنتاجات	107
5_2	التوصيات	109
5_3	المراجع	112
5_4	الملاحق	119
	Abstract	b

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
جدول(1)	شرائح ضريبة الدخل	19
جدول(2)	نسبة ضريبة القيمة المضافة خلال الفترة من 2006 حتى الآن	20
جدول(3)	الخصم من المنبع	25
جدول(4)	مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية	34
جدول (5)	ملخص نتائج أداء إدارة ضريبة الدخل إدارة ضريبة القيمة المضافة	93
جدول (6)	إيرادات ضريبة الدخل المحلية	95
جدول (7)	إيرادات ضريبة الدخل المقاصة بالمليون شيكل	95
جدول (8)	إيرادات ضريبة الدخل وفقا لطبيعة المكلف	95
جدول (9)	إيرادات ضريبة القيمة المضافة المحلية	96
جدول (10)	إيرادات ضريبة القيمة المضافة من المقاصة	96
جدول(11)	نتائج إختبار الفرضية الأولى	96
جدول(12)	نتائج إختبار الفرضية الثانية	97
جدول(13)	نتائج إختبار الفرضية الثالثة	97
جدول(14)	نتائج إختبار الفرضية الرابعة	98
جدول(15)	نتائج إختبار الفرضية الخامسة	98
جدول(16)	نتائج إختبار الفرضية السادسة	99
جدول(17)	نتائج إختبار الفرضية السابعة	99
جدول(18)	نتائج إختبار الفرضية الثامنة	100
جدول(19)	نتائج إختبار الفرضية التاسعة	100
جدول(20)	إختبار الإنحدار المتعدد لإيضاح العلاقة مابين التحصيل الضريب ومتوسط مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية	101
جدول(21)	تحليل التباين الأحادي بين التحصيل الضريبي ومتوسط مجالات التقييم التشخيصي	101
جدول(22)	مؤشرات القياس	102
جدول(23)	نتائج تقييم الأداء التشخيصي للإدارات العامة لضريبة الدخل والقيمة المضافة مع أثر مؤشرات التقييم على التحصيل	102

قائمة الأشكال

الرقم	الجدول	الصفحة
شكل (1)	نموذج الدراسة	6

أثر معايير التّقييم التّشخيصي للإدارة الضريبية على التّحصيل الضريبي في الضفة الغربية

إعداد

غدير رفقي شديد

إشراف

أ. د. عبد الناصر نور

الملخّص

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها من أوائل الدراسات التي أفردت لدراسة معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية (TADAT) وعمدت الباحثة في هذه الدراسة إلى تقييم أداء كلا الإدارتين وتحديد أثر الأداء على التحصيل الضريبي. تعتبر الإيرادات الضريبية هي الرافد الأهم لخزينة السّلطة؛ لذلك يجب العمل على دراسة كافة العوامل المؤثرة فيها وعليها.استخدمت الباحثة خلال إعداد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بحيث اعتمدت على بيانات أولية حصلت عليها من نموذج استقصاء قامت بإعداده وتم توزيعها لتسعة أقسام وفقا لمجالات التقييم التسع، وبناء جملة من الأسئلة الخاصة لدراسة كل مجال، واعتمدت في إعدادها على دليل المقيّمين الميدانين، وللحصول على معلومات ثانوية تم الرجوع إلى دراسات سابقة وتقارير صادرة عن مؤسسات ووزارات متنوعة.

وكانت أهم النتائج أن هناك أثر لمجالات التقييم التشخيصي على التحصيل، وأن أداء الإدارات الضريبية كان في واحد وعشرين مؤشر كان بين السلبي والسلبي بالمطلق مقابل أن أثرها على التحصيل كان بين الإيجابي والإيجابي بالمطلق، وهذا يدل على عمق الفجوة بين جانبي العلاقة، أما فيما يتعلق بأهم النتائج حول تقييم الأداء فيتوجب عليهما العمل على إعداد دراسات حول المخاطر ومواجهتها بشكل موسع، حول النزاهة والشفافية.

وكانت أهم التوصيات تتمحور حول ضرورة إعادة دراسة وتقييم أداء الإدارتين للعمل على تقليل الفجوة بين الأداء والتحصيل ،والعمل على إعداد دراسة موسعة حول مخاطر الامتثال ووضع خطط لمواجهتها، وكما يتوجب على كلا الإدارتين مراجعة أدائهما فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا،

ودقة الإبلاغ في الإقرارات، ضرورة إصدار قانون ضريبة القيمة المضافة لمحاولة تغيير نظرة المكلفين من أنها ضريبة إحتلالية.

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

- **التمهيد**
- **أهمية الدراسة**
- **أهداف الدراسة**
- **مشكلة الدراسة**
- **متغيرات الدراسة**
- **نموذج الدراسة**
- **فرضيات الدراسة**
- **منهجية الدراسة**
- **حدود الدراسة**
- **مصطلحات الدراسة**

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1_1 التمهيد

يشهد العالم اليوم تطورا اقتصاديا سريعا واسعا جعل من السيطرة الاقتصادية الوسيلة الأهم لتحقيق سيادة الدولة حيث أنها الوسيلة نحو السيطرة على كافة قطاعات الدولة المتنوعة ومن القطاعات الأكثر أهمية والتي يتوجب على الدولة السيطرة عليها، حيث تعد الرافد الأهم لخزينة السلطة سواء كان الحديث عن الضرائب المباشرة أو الغير مباشرة، فمن خلال الدوائر الضريبية وموظفيها يتم تطبيق السياسات والقوانين التي تقوم الدولة بوضعها ونتيجة لذلك تنشا علاقة بين الطرفين قد تنعكس على الأداء المالي والغير مالي لموظفي هذه الدوائر.

حيث ولفترات قريبة انصب الاهتمام على الأداء المالي لتقييم أداء الدوائر الضريبية، إلى أن بدأت الأصوات تعلو وبدء يتصاعد نقد عالمي مع تطور الحياة العلمية والعملية، وتنامي حاجات الدول لزيادة إيراداتها لتغطية مصاريفها والتأكد من أن الضرائب تعتبر الرافد الأهم لخزينة الدولة ،وبدأت تنمو فكرة قياس الأداء الغير مالي للدوائر الضريبية في ظل تصاعد عالمي لنقد اقتصار قياس الأداء على الجانب المالي وبدأت الأصوات تعلو للمطالبة بالاهتمام بهذا الجانب، وبدأ الباحثون والدارسون بوضع معايير لقياس الأداء تركزت في جلها حول جانبي الكفاءة والفاعلية وحتى هذه المرحلة لم ترتقي المعايير الموضوعة إلى مستوى عالمي ومعايير موحدة يمكن استخدامها لقياس أداء أكثر من دولة، على سبيل المقارنة وبدأت بعد ذلك تتجه الجهود العالمية نحو البحث عن معايير دولية يمكن استخدامها في كافة الدول ونتيجة جهود مشتركة بين العديد من الدول والهيئات الدولية. تم عام 2011 التوصل إلى ما يعرف بأداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية (TADAT) بجهود مشتركة بين كلا من صندوق النقد الدولي، المفوضية الأوروبية، ألمانيا، اليابان، هولندا، نرويج، سويسرا، بريطانيا (أمانة تادات، 2015).

حيث تم تقسيم أداء نظام الإدارة الضريبية إلى تسعة مجالات وترتبط نتائج مجالات الأداء بثمانية وعشرين مؤشر يتم من خلالها قياس وتقييم أداء الإدارة الضريبية بكثير من الشمولية والشفافية والموضوعية ويمكن وصفها بانها وسيلة سهلة القياس والتطبيق، وعليه سوف تقوم هذه الدراسة بالبحث في أثر معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية على التحصيل الضريبي في فلسطين.

1_2 أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة بأنها من أوائل الدراسات التي أفردت لدراسة معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية (TADAT) بالتحليل والدراسة الكافية نظراً لأهميتها كمقياس موحد يمكن الاستعانة به لدراسة وتحليل أداء الدوائر الضريبية في الدولة وتحديد نقاط القوة والضعف لذلك عملت الباحثه على التوسع في التعريف بمعايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية وقياس أثر ذلك على التحصيل الضريبي للإدارات العامة لضريبة الدخل والقيمة المضافة في مناطق السلطة الوطنية في الضفة الغربية .

وبناء عليه فإن الأهمية العلمية للدراسة تتمثل في التوسع في توضيح وشرح مجالات قياس الأداء التسعة ومحاولة تحديد أثرها على التحصيل الضريبي في محافظات الضفة. أما بخصوص الأهمية الاجتماعية فتتمثل في إضافة بحث جديد إلى المكتبة البحثية يكون سبب في إفادة الآخرين.

1-3 أهداف الدراسة

تتمثل اهداف الدراسة بما يلي:

1_التعريف بالدوائر الضريبية في فلسطين و التركيز على تلك الدوائر التي تقوم (TADAT) بدراستها وقياس أدائها.

2_التعريف بمعايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية بصورة موسعه.

3_تحليل نتائج تقييم أداء الإدارات الضريبية وفقاً لمعايير التقييم التشخيصي وقياس علاقته بالأداء المالي لهذه الإدارات.

4_إختبار مدى الإختلاف في تقييم أراء العينة المستهدفة في أثر المجالات على التحصيل مع أداء الإدارات العامة وفقا لمجالات تادات واثره على التحصيل.

4_1 مشكلة الدراسة

لا تقل أهمية قياس أداء الدوائر الضريبية الغير مالي عن أهمية قياس الأداء المالي لها، حيث تعتبر الدوائر الضريبية الجهة الأولى التي تقوم بتطبيق السياسات والقوانين الضريبية التي تضعها الدولة كون السلطة لا تملك تلك الموارد الاقتصادية، لذلك يجب إن ينصب تركيز الهيئات والجهات المسئولة على زيادة الدخل من الضرائب ولذلك فإنه من خلال سيتم التعرف على أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية وأثرها على التحصيل الضريبي وعليه سوف تنبثق من مشكلة الدارسة السؤال الرئيسي التالي:

اولاً: هل هناك علاقة بين مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية والتحصيل الضريبي ؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1_هل يوجد أثر لسلامة قاعدة دافعي الضرائب على التحصيل الضريبي؟

2_هل يوجد أثر لمجال الإدارة الفاعلة للمخاطر على التحصيل الضريبي؟

3_هل يوجد أثر لمجال دعم الامتثال الطوعي على التحصيل الضريبي؟

4_هل يوجد أثر لمجال تقديم الإقرارات الضريبية في موعدها على التحصيل الضريبي؟

5_هل يوجد أثر لمجال سداد الالتزامات الضريبية في موعدها على التحصيل الضريبي؟

6_هل يوجد أثر لمجال دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية على التحصيل الضريبي؟

7_هل يوجد أثر لمجال الحل الفاعل للمنازعات الضريبية على التحصيل الضريبي؟

8_هل يوجد أثر لمجال الكفاءة في إدارة الإيرادات على التحصيل الضريبي؟

9_هل يوجد أثر لمجال المسالة والشفافية على التحصيل الضريبي؟

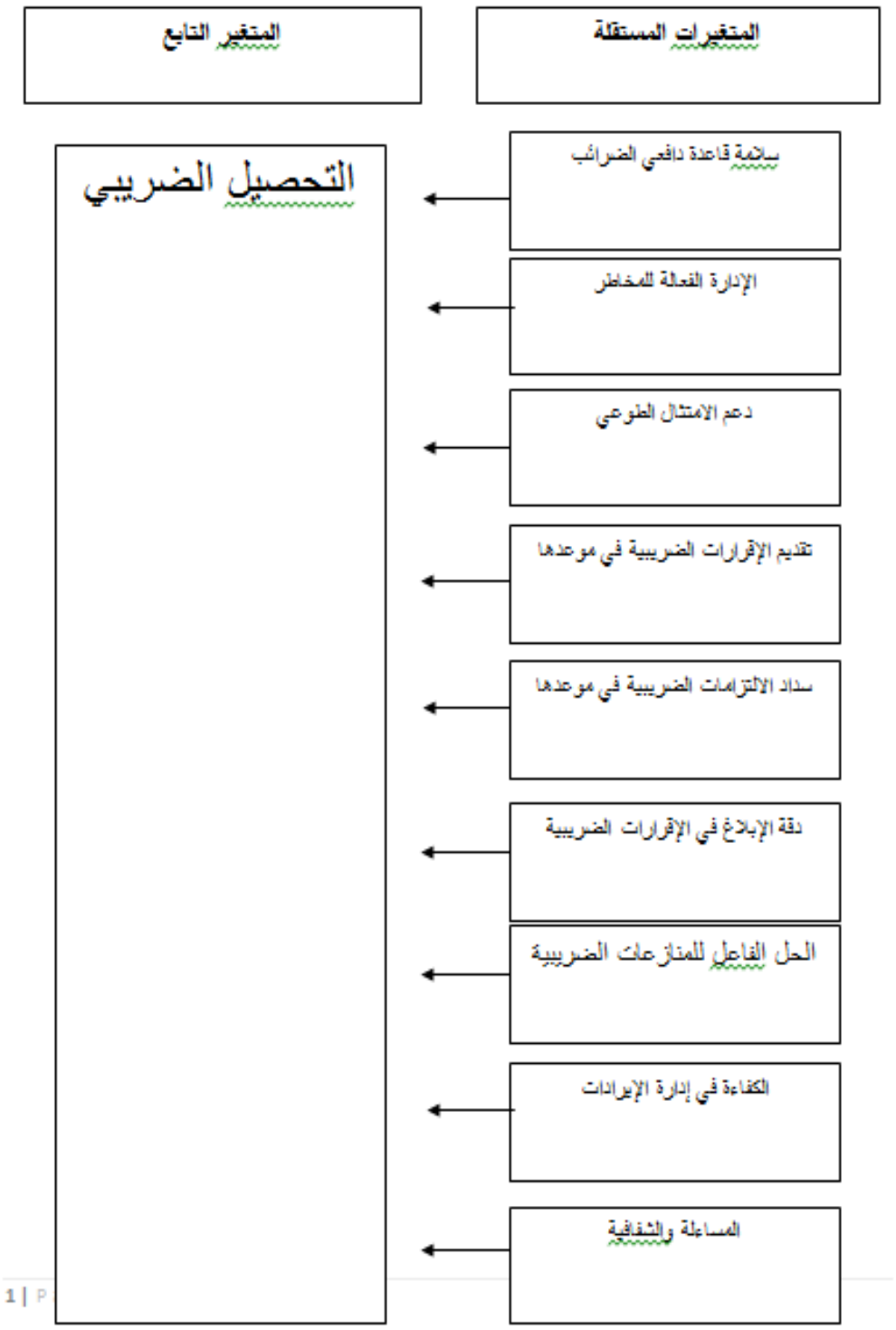
ثانياً: هل يوجد معوقات وصعوبات بين مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية والتحصيل الضريبي لدوائر الضريبة العاملة في الضفة الغربية؟

5-1 متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: التحصيل الضريبي

المتغيرات المستقلة: تتمثل بمجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية وهي(سلامة قاعدة دافعي الضرائب، الإدارة الفاعلة للمخاطر،دعم الامتثال الطوعي، تقديم الإقرارات الضريبية في موعدها، سداد الالتزامات في وقتها، دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية، الحل الفعال للمنازعات الضريبية، الكفاءة في إدارة الإيرادات،المساءلة والشفافية).

1-6 نموذج الدراسة



الشكل رقم (1): من إعداد الباحثه

7-1 فرضيات الدراسة

لقياس أثر معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية على التحصيل الضريبي في الضفة الغربية، قامت الباحثة بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الاولى الرئيسية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (a≤ 0.05) بين التحصيل الضريبي ومجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية. وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (a≤ 0.05) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير سلامة قاعدة دافعي الضرائب.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (a≤ 0.05) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير الإدارة الفاعلة للمخاطر.

3_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (a≤ 0.05) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير دعم الامتثال الطوعي.

4_لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a≤ 0.05) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير تقديم الإقرارات الضريبية في موعدها.

5_لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a≤ 0.05) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير سداد الالتزامات الضريبية في موعدها.

6_لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a≤ 0.05) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية.

7_لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a≤ 0.05) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير الحل الفاعل للمنازعات الضريبية.

8_لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداءالتشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير الكفاءة في إدارة الإيرادات.

9_لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير المساءلة والشفافية.

الفرضية الرئيسة الثانية:

لا توجد معوقات بين مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية تأثر على التحصيل الضريبي لدوائر الضريبة العاملة في الضفة الغربية.

8-1 منهجية الدراسة

حيث لا يوجد منهج بحثي مثالي يوصى به فقط عند القيام بالدراسات والأبحاث فقد تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي. حيث تم في هذه الدراسة دراسة معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية وأثرها على التحصيل الضريبي واستخدام أدوات القياس والتحليل وجمع المعلومات وفقا للحاجة كما يلي:

1_**البيانات الأولية: تم الحصول على البيانات الأولية من خلال نموذج إستقصاء، تصميم إستمارة، مقابلات شخصية وفقا للتفصيل أدناه** حيث تم استخدام النماذج الخاصة بقياس الأداء (TADAT) في تصميم إستقصاء تم استهداف مدراء الدوائر الضريبة في الإدارة العامة لضريبة الدخل والإدارة العامة لضريبية القيمة المضافة في رام الله للإجابة عن أسئلة الإستقصاء، ومن ثم تصميم استمارة لغايات دراسة العلاقة بين المتغيرات ووصف العلاقة وصفا تاما، للإجابة عن الفرضيات تم استهداف عينة من المدراء الماليين في شركات معروفين بتعاملهم مع الإدارتين، ومدراء حسابات، ذو الخبرة من المخلصين في الدوائر الضريبية.

2_**البيانات الثانوية:** من خلال الاطلاع على دراسات سابقة، تتعلق بالدراسة بشكل مباشر او غير مباشر، وكتب ومراجع علمية ومواقع الإلكترونية.

9_1 حدود الدراسة

الحدود البشرية: مقابلات شخصية مع ذوي الاختصاص في الإدارات العامة لضريبة الدخل وضريبة القيمة المضافة في محافظة رام الله، المدراء الماليين في شركات معروفين بتعاملهم مع الإدارتين، ومدراء حسابات، ذو الخبرة من المخلصين في الدوائر الضريبية.

الحدود الجغرافية: محافظة رام الله.

الحدود الموضوعية: وهي قياس أثر معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية على التحصيل الضريبي في الإدارات العامة لكلا من ضريبة الدخل والقيمة المضافة في الضفة الغربية.

محددات اخرى: ندرة المراجع والمصادر الثانوية التي تتعلق بالموضوع.

10_1 مصطلحات الدراسة

الإدارة الضريبية: هي جزء من السلطة التنفيذية في الدولة، وتتولى تنفيذوتطبيق القانون الضريبي وهي تابعة لوزارة المالية إداريا وتختص بتنفيذ القانون الضريبي والتأكد من سلامة تطبيقه حفاظا على حق الخزينة وحق المكلف (شاهين، 2012).

قياس الأداء: هو مرحلة من مراحل العمل الإداري، ويشمل تحديد مؤشرات معينة ثم جمع المعطيات اللازمة لقياس تلك المؤشرات ومقارنة مستوى الأداء الراهن في المرغوب (عاشور، 2015).

تقييم الأداء: هي عملية دورية الهدف منها هو قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها العاملون وسلوكيات يمارسونها في موقف خططت له المؤسسة سابقا (نديم، 2013).

أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية: هي طريقة موحدة لتقييم صحة المكونات الرئيسية لنظام الإدارة الضريبية في بلد معين ومستوى نضوجه مقارنة بالممارسات الجيدة الدولية (أمانة تادات، 2015).

مؤشر: هو مقياس يستخدم للمساعدة في إدارة عملية ما أو خدمة تكنولوجيا معلومات أو نشاط. العديد من المقاييس يمكن قياسها ولكن من بين هؤلاء الأهم فقط هم الذين يتم تحديدهم كمؤشرات أداء أساسية واستخدامهم لإدارة ورفع تقاريرعن العملية أو خدمة تكنولوجيا المعلومات أو النشاط.وينبغي اختيار مؤشرات الأداء الأساسية بحيث تضمن التحكم في الكفاءة،والفعالية،وفعالية التكلفة، راجع العوامل الرئيسية للنجاح.

مجال: حقل، ميدان، نطاق (المعجم الوسيط، 2018).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أ _ الإطار النظري

الإدارة الضريبية (أهمية الإدارة الضريبية)

الالتزامات الضريبية

التحديات، المخاطر التي تواجه الإدارة الضريبية

المراحل التي مرّ بها النظام الضريبي في فلسطين

الدوائر الضريبية في الضفة الغربية

طرق تقدير الوعاء الضريبي، والأساليب المتبعة في التحصيل

طرق تقدير الدخل والتحصيل في الإدارات العامة لضريبة الدخل والقيمة المضافة

معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية TADAT

التكليف وفريق العمل

خطوات عملية التقييم

منهجية التقييم بالدرجات

المجالات التي يتم التقييم وفقا لها

ب_ الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

إضافة الدراسة (ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة)

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أ) الإطار النظري

2-1 الإدارة الضريبية

تعتبر الضرائب الرافد الأهم لخزينة الدولة، وأهم أدواتها المالية إلا أن تطبيق القوانين الضريبية يقع على عاتق الإدارة الضريبية، ويمكن تعريف الإدارة الضريبية على أنها المنظمة التي تقوم بعمل جماعي من خلال العناصر الأساسية للإدارة وهي التخطيط،الرقابة، الإشراف كما تعمل على استغلال الموارد المتاحة (محمود، 2016).

وتمثل حلقة الوصل مابين الدولة والمكلفين حيث تسعى لكسب ثقة المكلفين، ومنحهم الثّقة والأمان من خلال تقديم توضيحات حول كافة الاستفسارات بشفافية ومصداقية، وبالمقابل نقل تظلمات وشكاوى واعتراضات المكلفين للجهات المختصة ويمكن تعزيز هذه الثقة من خلال العلاقة الدائمة مع المكلفين.

أما الطرف الآخر في العلاقة فهو الدولة، حيث تعتبر الإدارة الضريبية سلطة تنفيذية؛ لأنها تقوم على تنفيذ القوانين الضريبية التي تقوم الدولة بسنها، وكذلك سلطة إدارية لأنها جزء من الإدارة المالية التابعة لوزارة المالية مباشرة، ويقع على عاتقها الحفاظ على حقوق الخزينة من خلال تحصيل الحقوق المالية للدولة من ضرائب لدى المكلفين، ومراجعة الإقرارات الضريبية والتأكد من صحتها ، حيث تتمثل أهمية الإدارة الضريبية تتمثل بجملة من النقاط منها (شرعب، 2006):

1_حماية الحقوق (الدولة في الجباية،المكلّف من الاستغلال).

2_تقديم المشورة والاقتراحات للجهات التشريعية؛ لتعديل القوانين وفقا لاحتياجات المجتمع.

3_وضع الخطط والاستراتيجيات الواضحة التي تساعد الدولة في وضع الخطط وفقا للإيرادات المتوقعة.

4_مراقبة أداء الموظفين في الدوائر الضريبية، وتحديد نقاط القوة والضعف لديهم، وآلية العمل لرفع مستوى الأداء وزيادة الفاعلية.

5_وضع هيكل تنظيمي للدوائر الضريبية، وتحديد المهام والصلاحيات وفقا للقوانين والأنظمة المعمول فيها.

2_2 سلطات الإدارة الضريبية (حسام، 2008):

حيث تتمثل سلطات الإدارة الضريبية بمايلي :

1. سلطات الفحص والرقابة: حيث يتم اعتماد الضرائب بناء على الإقرارات التي يقدمها المكلفون، وحتى يتم التأكد من صحة هذه الإقرارات تتمتع الإدارة الضريبية بعدة حقوق، منها :

أ. الحق في الاطلاع: وفقا لقانون ضريبة الدخل رقم (17) لسنة 2004، يحق للإدارة الضريبية الاطلاع على كافة البيانات الموجودة بحوزة المكلفين .

ب. الحق في الاستيضاح والتبرير: وفقا لقانون ضريبة الدخل رقم (17) لسنة،2004 يحق للإدارة الضريبية طلب المعلومات من المكلفين، أو من دوائر ضريبية أخرى حول المكلف.

ج. الحق في الفحص الدقيق: ويتم ذلك من خلال مقارنة البيانات المقدمة في الإقرارات مع الواقع المحيط بالمكلف.

د.الحق في التفتيش: وفقا لقانون ضريبة الدخل رقم (17) لسنة 2004 المادة رقم 2/23و3، يحق للمدير أو من يفوضه الدخول إلى مكان تعاطي العمل وفحص البضائع والسجلات المحاسبية، وله الحق في الاحتفاظ بها لمدة تزيد عن شهر في حال اقتناعه بأن هناك حاجة لذلك، وهنا تنطبق على رجال الضريبة صفة الشرطة القضائية عند القيام بوظائفهم (السلامين و الدقة، 2018).

هـ. الحق في تفتيش المسكن: حيث يحق لمأمور التقدير الوصول إلى كافة البيانات والمعلومات في مكان العمل، ولم يرد نص يفيد بجواز تفتيش المسكن بشكل صريح في التشريع الفلسطيني كما هو

في التشريع المصري واللبناني، حيث حرص على وجوب أن يكون تفتيش المسكن تحت رقابة قضائية (الفندي، 2017).

2. سلطات ضمان تحصيل الضريبة: نظرا لأهمية الضرائب والإيرادات المحصلة منها، فقد منح القانون الإدارة الضريبية الحق في (توقيع الحجز التحفظي على أموال المدين، وتتبع أمواله حيث يعتبر الدين الضريبي دينا ممتازا، حق تقدير المادة الخاضعة للضريبة سواء بطريقة جزافية ومظاهر خارجية، وقد نصّ عليها القانون بالمادة رقم (21) من قانون ضريبة الدخل، إيقاع الجزاءات والعقوبات)(السلامين و الدقة، 2018).

3. سلطات خلق وعي ضريبي: ويكون بين المكلفين من خلال تفسير وتنظيم التشريع الضريبي، وإيجاد الرقابة على حركة رؤوس الأموال، والأنشطة الاقتصادية.

3-2 الإلتزامات الضريبية.

ويمكن تقسيم الإلتزمات إلى قسمين

2_3_1 التزامات الإدارة الضريبية اتجاه المكلفين (شبيطه، 2006):

1_الالتزامات العامة للإدارة الضريبية: (عدم المبالغة باستخدام السلطة، التطبيق الصحيح للقانون، وعدم إصدار توضيحات متناقضة للمكلفين، احترام شخص المكلف وعدم التدخل في خصوصياته، حق المكلف في الدفاع عن نفسه ووقته).

2_الالتزامات الخاصة للإدارة الضريبية: (الالتزام بسرّ المهنة، عبء إثبات الالتزام الضريبي في بعض الحالات، وإخطاره بالرد، الالتزام بإعلام المكلف بحقوقه وواجباته، ينبغي رد أي مبالغ مالية قد يكون تم تحصيلها دون وجه حق (رديات الضريبية)).

2_3_2 التزامات المكلفين اتجاه الدوائر الضريبية منها (أبو يونس، 2003):

(الالتزام بتقديم الإقرار الضريبي، الالتزام بتقديم الدفاتر والسجلات والمستندات، الالتزام بالدفع الضريبي، التزام المكلفين بإشعار مديرية ضريبة الدخل في حالة التوقف عن العمل، التزام المكلفين بتقديم إشعار مزاولة النشاط ،التزام المكلفين بالاحتفاظ بالدفاتر والسجلات لمدة سبع سنوات).

2_4 التحديات والمخاطر التي تواجه الإدارة الضريبية:

2_4_1 التحديات التي تواجه الإدارة الضريبية

يمكن تصنيف التحديات التي تواجه الإدارة الضريبية إلى:

1_التحديات الداخلية: تعود للدائرة الضريبية ذاتها مثال ذلك كفاءة وخبرة الموظفين، والتطور التكنولوجي لدى الدوائر الضريبية، والهياكل الإدارية.

2_التحديات الخارجية: تعود للقوانين الضريبية والسياسات التي تتبعها الدولة، سلوكيات المكلفين وتصوراتهم عن الالتزام الضريبي.

2_4_2 المخاطر التي تواجه الإدارة الضريبية يمكن تقسيمها إلى (شرعب،2006) و(شرقي، 2016) و(معالي، 2015)

يمكن تصنيف المخاطر التي تواجه الإدارة الضريبية إلى:

1_مخاطر داخلية مصادرها داخل الإدارة الضريبية، ومنها: (الفساد داخل الإدارات الضريبية، التأهيل العلمي للموظفين، الخبرات العملية، استقلالية الموظفين عن الإدارة وعن المكلفين، مخاطر ضعف الأداء).

2_مخاطر خارجية تعود لأسباب خارج الإدارة الضريبية: (ضعف الوعي الضريبي لدى المكلفين، ضعف ثقة المكلفين بالإدارة الضريبية،عدم التزام المكلفين بالدفع ومخاطر الامتثال، مخاطر التقدير

والمعايير التي يتم الاعتماد عليها، مخاطر الاعتماد على المعاينة، مخاطر اعتماد البيانات المقدمة من قبل المكلفين).

5-2 المراحل التي مرّ بها النظام الضريبي في فلسطين.

مرّت فلسطين بالعديد من المراحل الانتقالية والاحتلالات المتعاقبة، أن أول من فرض الضرائب في فلسطين بشكل رسمي هو الانتداب البريطاني، ثم الحكم الأردني حيث حاولت الأردن توحيد الضفتين الشرقية والغربية وإبقاء قطاع غزة تحت السيطرة المصرية، وفي تلك المرحلة حرمت الضفة الغربية من أي مدّخرات، وتراكمات مالية تؤسس لبنية اقتصادية سليمة، حيث لم يكن لديها القدرة على مواجهة الاحتلال الإسرائيلي، ومنذ أن وقعت فلسطين تحت الاحتلال الإسرائيلي، أصبح الاقتصاد الفلسطيني تابعا للاقتصاد الإسرائيلي، ففي عام 1975 بدأت إسرائيل بإصدار أوامر عسكرية تتعلق بالقوانين الضريبية تهدف إلى خدمة اقتصاد الاحتلال من خلال استحداث ضرائب جديدة وطرق جديدة في الجباية، وإلغاء اختصاص محكمة استئناف قضايا ضريبة الدخل، وجعل القرارات تخضع في حالات الطعن أمام لجنة اعتراض تشكل خصيصا لهذا الغرض.

ومن أهم الضرائب التي فرضها الاحتلال: (ضريبة القيمة المضافة: بالأمر العسكري رقم (685) لعام 1963، تعديل معدلات ضريبة الدخل والفئات والإعفاءات ،رفع الضريبة على أرباح شركات المساهمة في غزة عام 1986، فرض رسوم جمركية على الاستيراد من الخارج إلى الضفة الغربية، ضريبة الأراضي، المعارف داخل حدود البلديات). في عام 1994 تم توقيع معاهدة أوسلو للسلام بين الطرفين الفلسطيني والإسرائيلي، وتمّ تسليم السلطة الوطنية مهامها في أرض الوطن، والملحق الاقتصادي (إتفاقية باريس الاقتصادية) بتاريخ 1994/4/29،حيث ترتبط السلطة بإسرائيل ووفقا للمادة الخامسة من هذه الاتفاقية المتعلقة بالضرائب المباشرة كضريبة الدخل على الأفراد والشركات وضرائب الأملاك وضرائب البلديات والرسوم، ترك للسلطة حرية التقدير حيث تم تقسيم المجتمع الفلسطيني إلى ثلاث شرائح ضريبية وفقا للدخل، وكان الاتجاه إلى إضافة شريحة رابعة؛ مما كان سيعمل على زيادة المكلفين بالضريبة 10% وزيادة الإيراد 35% وتصبح نسبة ضريبة الدخل من5% إلى 20% (وذلك وفقا لما نقل عن الدكتور رامي الحمد لله دولة رئيس الوزراء ببيان تحت

عنوان تعديلات ضريبية لزيادة الإيرادات (مجلس رئاسة الوزراء، 2018)، أما بخصوص علاقتها مع الجانب الإسرائيلي تم الإتفاق على أن تقوم إسرائيل بتحويل 75% من ضرائب الدخل المفروضة على العمال الفلسطينيين من قطاع غزة والضفة وأريحا والذين يعملون في إسرائيل، أما المادة السادسة فتتعلق بالضرائب غير المباشرة على الإنتاج المحلي حيث تجبي دوائر الضرائب الإسرائيلية والفلسطينية ضريبة القيمة المضافة، وضرائب المشتريات على الإنتاج المحلي إضافة إلى ضرائب أخرى غير مباشرة في مناطق نفوذها، ويبلغ معدل ضريبة القيمة المضافة الإسرائيلية 17%، ومعدل القيمة المضافة الفلسطينية بلغت 16.% ، وتراوحت نسبة ضريبة القيمة المضافة من 14.5% عام 2006 إلى 16% عام 2018(اتفاقية باريس الاقتصادية، 1994) بعد التوقيع على اتفاقية أوسلو بين الجانبين الإسرائيلي والفلسطيني حاولت السلطة تغيير الثقافة الضريبية لدى المجتمع، والعمل على توسيع قاعدة دافعي الضرائب أفقياً وعمودياً.

أفقياً: من خلال توسيع قاعدة دافعي الضرائب (زيادة عدد المكلفين) من خلال اتباع أساليب ممكن أن تزيد من عدد المكلفين والحدّ من التهرب.

عمودياً: من خلال زيادة سعر الضرائب

أبقت السلطة على قانون ضريبة الدخل الأردني رقم (25) لعام 1964م إلى أن تم تعديله بإصدار قانون ضريبة الدخل رقم (17) لعام 2004، وتمّ التعديل عليه لاحقا، وقرار قانون رقم (8) لعام 2011، وقانون الانتداب رقم (13) لعام 1947م، ساريا المفعول في غزة .

وكان من أهم إنجازات السلطة في بداية المرحلة عام 1995: (إلغاء ديون ضريبة الدخل المتراكمة عن ما قبل 1989م، إلغاء غرامات التأخير وفروق العملة عن الديون المتراكمة (1994-1998)).

أما بخصوص ضريبة القيمة المضافة، فقد استحدثت في فلسطين عام 1976بالأمر العسكري رقم (658)، واعتبر نظام المكوس على المنتجات رقم (16) لعام 1963 القانون المعتمد، وتم إجراء بعض التعديلات عليه عام 1985، ولم يتم اعتمادها؛ نظراً لصدور قرار عن الأمانة العامة لهيئة الأمم المتحدة يقضي بعدم تغيير الوضع القانوني في المناطق المحتلة(صالح، 2007).

2-6 الدوائر الضريبية الرئيسية

وفقا لامانة تادات يتم تقييم اداء الإدارات الرئيسية وفي الضفة تعتبر دائرة ضريبة الدخل والقيمة المضافة هي الضرائب الأهم وهي التي قامت الباحثة بدراستها.

2_6_1 دائرة ضريبة الدخل:

تفرض على المكلفين الذين يمارسون مهنة أو نشاط، وتكون بصورة سنوية دورية متقطعة لمرة واحدة، وتكون على مجموع الدخول الصافية بعد خصم الإعفاءات والتنزيلات بموجب أحكام القانون، وتحميل الفئات ذات الدخل المرتفع حصة أكبر من العبء الضريبي.

الإدارة العامة لضريبة الدخل إحدى الإدارات الإدارية العامة في وزارة المالية حيث تقوم بجباية الضريبة السنوية من المكلفين من خلال تطبيق قانون ضريبة الدخل الفلسطيني رقم 17 للعام 2004، ومن ثم قرار بقانون رقم (8) لعام 2011، على الفترة من 2005 أما ما قبل ذلك فمن خلال قانون ضريبة الدخل رقم 13 للعام 1947، والتي بدورها تعمل على رفد الخزينة العامة بالمتحصلات الضريبية، وتم تقسيم المكلفين إلى شرائح وفقا للجدول أدناه(خلف، 2014) و(هيئة تشجيع الإستثمار الفلسطينية، 2018):

جدول رقم (1): شرائح ضريبة الدخل

(الدخل الخاضع للضريبة) شيكل	النسبة المئوية
الأفراد	
1-75000	%5
75000 -150000	%10
150000- فأكثر	%15
الشركات	
الشركات	%15
شركات الاتصالات والشركات التي تتمتع بامتياز أو احتكار	%20

تهدف الدائرة إلى زيادة الإيرادات العامة، والسعي نحو تحقيق العدالة في توزيع الدخول من خلال السعي نحو توزيع العبء الضريبي، وكذلك توسعة قاعدة دافعي الضرائب؛ مما يوفر للدولة إيرادات كافية لتغطية مصاريفها والتزاماتها حيث إن ضريبة الدخل في فلسطين تمتاز بأنها تصاعدية (وزارة المالية، 2018).

الهيكل التنظيمي والإداري لدائرة ضريبة الدخل: (يتكون من 8 دوائر إضافة إلى مدير عام، ونائب مدير، وسكرتيرة، ومكاتب ضريبة الدخل الإقليمية (شاهين، 2012)، ويبلغ عدد مكاتب ضريبة الدخل الإقليمية 12 مكتبا موزعة على محافظات الضفة الغربية، مهمتها تدقيق ملفات المكلفين وتحصيل الضرائب) .

الدوائر التابعة لإدارة ضريبة الدخل فهي:(دائرة الجباية والحاسوب، دائرة الرقابة والتدقيق،دائرة الرقابة والسلوك المهني ،دائرة المتابعة والتفتيش، دائرة النماذج والمطبوعات، دائرة كبار المكلفين ،دائرة تشجيع الاستثمار، والإعفاءات الضريبية ،دائرة المعلومات والدراسات والبيانات).

2_6_2 دائرة ضريبة القيمة المضافة:

ضريبة القيمة المضافة: بأنها نسبة تفرض على الفرق بين قيمة الصفقات (عمليات البيع والشراء)، وتقع على كل مكلف يمارس نشاطا تجاريا (البسطامي، 2006). بعد نشوء السلطة الوطنية وانتقال الصلاحيات لها في مناطق السيطرة الفلسطينية قامت بإنشاء دائرة ضريبة القيمة المضافة التابعة مباشرة لوزارة المالية، وقامت بتطبيق نظام المكوس على المنتجات المحلية رقم 1963، ومن ثم تنظيم العلاقة من خلال اتفاقية باريس الاقتصادية 1994.

وتراوحت نسبة ضريبة القيمة المضافة في مناطق السلطة بناء على اتفاقية باريس الاقتصادية التي اقتضت المحافظة على فارق من 1_2% في نسبة الضريبة المطبقة في كلا الطرفين لصالح إسرائيل(اتفاقية باريس الاقتصادية، 1994) بناءا على مقابلة شخصية مع السيد عادل حمايل وكانت النسب كما يلي (حمايل، 2019) :

جدول رقم (2): نسبة ضريبة القيمة المضافة خلال الفترة من2006 حتى الان.

الفترة المالية	السلطة	اسرائيل
2006/1/1 لتاريخ 2006/9/30	%16	%18
2006/10/1 لتاريخ 2012/8/31	%14.5	%16
2012/9/1 لتاريخ 2012/9/30	%15.5	%17
2012/10/1 لتاريخ 2013/5/31	%15	%17
2013/6/1 لتاريخ إعداد الرسالة	%16	%18

تهدف الدائرة إلى تحقيق القدر الأكبر من الاعتماد على الذات في تمويل النفقات، وبالتالي تقليل الاعتماد على المنح والمساعدات، وتعمل على تطوير أداء العمل الضريبي وتحديثه، بناء قاعدة إلكترونية تعمل فيها على تحديث بيانات المكلفين واستخدام التكنولوجيا من خلال توفير العديد من الخدمات الإلكترونية، وتسعى الدائرة إلى بدء العمل بدليل إجراءات موحد لكافة المحافظات. لدى الدائرة أيضا استراتيجية طويلة الأمد تعتمد فيها على تطبيق مبادئ الشفافية، والعدالة، والنزاهة، وتوحيد الإجراءات، وتسهيلها وثباتها، وتقليل نسبة الأخطاء(وزارة المالية، 2018)

الهيكل التنظيمي للدائرة يتكون من: (المدير العام، يتبعه نائب مدير، وسكرتيرة، ومستشارون، ودوائر إقليمية، دائرة الإجراءات الرقابية، دائرة التدقيق والتحقيق (محمود، 2016)، دائرة الجباية، دائرة المقاصة، دائرة متابعة المكاتب، دائرة الرقابة والسلوك المهني (شاهين، 2012)) .

قسمت دائرة كبار المكلفين، المكلفين إلى ثلاثة أقسام وفقا لنماذج خاصة بناء على دوراتهم المالية هم:

1.مشتغل مرخص: هو الذي تكون حصيلة صفقاته أكثر من (184000شيكل)، ويحصل على شهادة مشتغل مرخص وفقا للمادة (60) من النظام، ويصرح عن إيراداته من خلال الكشف الدوري.

2.مشتغل صغير: هو الذي تكون حصيلة إيراداته من (44200 شيكل إلى 185000شيكل)، ويصرح عن إيراداته من خلال كشف دوري، ويقوم بإصدار فاتورة صفقة، وليس فاتورة ضريبية.

3.مشتغل معفي: هو الذي تقل حصيلة إيراداته عن (44200شيكل)، وهذا يصرح عن إيراداته، ولكن لا يدفع ضريبة (السلامين و الدقة، 2018).

2-7 طرق تقدير المادة الخاضعة للضريبة، والأساليب المتبعة في التحصيل.

2_7_1 طرق تقدير الدخل:

يتم تحديد المادة الخاضعة للضريبة بعد تحديد الدخول والصفقات واستبعاد كافة التكاليف، والإعفاءات، والتنزيلات التي يسمح فيها القانون للوصول إلى تقدير قيمة المادة الخاضعة للضريبة.

ومن الممكن تقدير المادة الخاضعة للضريبة من خلال عدة أساليب:

1_الطريقة التقديرية(التقريبية)، وتستند فيها الإدارة الضريبية إلى الدلائل والبيانات، وتقديرها غير مباشر ومنها:

أ_ المظاهر الخارجية: وفقا للمظاهر الخارجية للمكلف يتم تقدير قيمة الضريبية (معالي، 2015).

ب_ التقدير الجزافي: يتم التقدير في هذه الحالة بعد نقاش يكون بين المكلف والإدارة الضريبية والتوصل إلى مبلغ تقريبي.

2_ الطريقة التحديدية: التقدير فيها مباشر ويعتمد على البيئة الخاصة بالمكلف، حيث يتم عن طريق الإقرار المباشر من المكلف أو الغير ومنها:

أ_ التقدير عن طريق الإقرار المقدم من قبل المكلف، ويوضح فيه إيراداته وكافة بياناته للوصول لمبلغ الضريبة.

ب_ التقدير عن طريق الإقرارات المقدمة من الغير، وهذه يقوم بتقديمها أفراد آخرون يوضحون فيها وضع المكلف وإيراداته.

ج_ التقدير الإداري المباشر، وهنا تقوم الإدارة الضريبية بتقدير الضريبة مباشره بواسطة متابعة نشاطات المكلف.

2_7_2 التحصيل الضريبي

مفهوم التحصيل الضريبي: هو جملة من الإجراءات التي تهدف الدولة من خلالها إلى دفع المكلفين نحو دفع ذممهم المالية وفقا لقوانين، وأنظمة لضمان حق الدولة في جباية الضرائب وتقاس كفاءة النظام الضريبي بكمية الأموال المحصلة، وليس بكمية الضرائب المفروضة (علاء الدين، 2016).

برزت الحاجة إلى التحصيل الضريبي نظرا لوجود العديد من الدوافع التي تجلّت بعدم إقدام المكلفين على دفع الضرائب طوعاً، وعدم القدرة على تطبيق القانون والتشريعات بشكل تام (رشيد 1997)، وتساهم الإيرادات الضريبية بأعلى نسبة من الإيرادات الحكومية، وعند إعداد الموازنة يتم بناء كشف الإيرادات بناء على ما هو متوقع تحصيله والذي يؤثر على النفقات

المتوقعة، ويتم إعداد موازنة السلطة الفلسطينية وفقا للأساس النقدي وتكون دورة الموازنة العامة اثني عشر شهرا، والموازنة هي وثيقة تحتوي على خطة حكومية متعلقة بالأنشطة المالية المستقبلية، وعادة ما يتم إعداد الموازنة سنويا، وتشمل بيانا حكوميا يتناول النفقات المقترحة، والإيرادات والاقتراض، والعمليات المالية الأخرى، والأساس النقدي هو طريقة محاسبية تقوم على أساس الاعتراف بالإيرادات عند استلام النقد، وبالمصاريف عند الدفع نقدا (وزارة المالية، 2010).

طرق تقدير المادة الخاضعة للضريبة في دائرة ضريبة الدخل: يتم العمل وفقا لقانون رقم (17) لعام 2004، والتعديلات التي تمت عليه بقرار قانون رقم (8) لعام2011، وهو المعمول فيه لتاريخ إعداد هذه الدراسة. هناك عدة طرق لتقدير الدخل الخاضع، وكافة الدخول خاضعة لضريبة الدخل وفقا للقانون عدا ما ورد فيها نصّ صريح وفقا للمادة رقم (3).

2_8 طرق تقدير الدخل والتحصيل في الإدارات العامة لضريبة الدخل والقيمة المضافة .

2_8_1 الإدارة العامة لضريبة الدخل:

يتم تقدير الدخل وفقا لما يلي :

1_التقدير الذاتي(00): يكون بتقديم المكلف الإقرار الضريبي مع كافة المرفقات وفقاً للمادة رقم (20)

2_التقدير النهائي: هو التقدير الذي يقوم به مأمور التقدير، ويتم تحديده بعد قبول أو رفض الإقرار الضريبي المقدم من المكلف ويكون هذا النوع من الإقرار للحالات التالية:

أ_ قبول الإقرار (01) :هو إشعار نهائي قطعي بقبول طرفي العلاقة بالإقرار الذي قام المكلف بتقديمه، ويصبح المبلغ مستحق الدفع من التقديرات التي تسهل عمل الدائرة.

ب_ تقدير بالإتفاق (02): يتم بعد إصدار إشعار 00 جلسة بين الطرفين لمناقشة الإقرار الذي تم تقديمه، وقد يطلب مأمور التقدير إجراء بعض التعديلات على الإقرار المقدم، فإذا وافق المكلف يصبح التقدير مستحق الدفع، وملزماً.

ج_ التقدير الإداري (03): يقوم مأمور التقدير بتقدير وضع المكلف غيابيا؛ نظرا لعدم حضوره الجلسة أو عدم الاتفاق، يبلغ المكلف وفقا لطرق التبليغ المعمول بها في دوائر ضريبة الدخل. يحق للمكلف الاعتراض خلال (30 يوم) من تاريخ الاستلام.

د_ التقدير الغيابي (04): يتم استخدام هذا الإقرار مع المكلفين الذين لم يقوموا بتقديم إقرار (00)، ويحق في هذه الحالة لمأمور التقدير إجراء هذا التقدير، ويحق للمكلف الطعن في هذا التقدير خلال ثلاثين يوما من استلام الإقرار، و يعتبر ملزما في حال عدم الاعتراض.

هـ_ إعادة التقدير من قبل الوزير أو من يفوضه (05): وفقا للمادة(26) من قرار قانون رقم (8) لعام 2011 يتم إعادة تقدير التقديرات أو الاجراءات التي اتخذها المقدر، ويكون خلال أربع سنوات لاحقه لسنة التقدير على أن لا يتم التخفيض إلا إذا كان تصحيحا لأخطاء محاسبيه، أو تعديلا في الإعفاءات، أو التقاص، أو لخصم الوارد في الإقرار، ويحق للوزير أو من يفوضه إجراء التعديل على مصدر من مصادر دخل المكلف التي لم تقم المحكمة بالفصل فيها، وهو قابل للطعن أمام محكمة الاستئناف خلال ثلاثين يوما من تاريخ التبليغ.

و_ تقدير بالاتفاق (07): في حال إصدار التقدير الغيابي (03،04) وقيام المكلف بالاعتراض يتم تحديد جلسة، وفي الجلسة يتم الاعتراض ومناقشه المكلف، وإجراء التعديلات وإذا ما وافق الطرفان يصبح الإقرار ملزما للطرفين، ولايحق للمكلف الاعتراض عليه أمام محاكم الاستئناف

ز_ التقدير المقطوع (08): يحق للمدير فرض ضريبة مقطوعة وفقا للمادة (34) ،وهذا الإقرار نهائي واجب الدفع خلال (ثلاثين يوما)، و يتم الاعتراض خلال (ثلاثين يوما) من استلام الإقرار، وهو قابل للطعن أمام محكمة الاستئناف.

ح_ إشعار التقدير (09): في حال عدم حضور المكلف جلسات الاعتراض، أو عدم الاتفاق على تحديد الدخل يصدر مأمور التقدير قرارا معللا يقر فيه قبول التقدير المعترض عليه بالخفض، أو الزيادة، أو الإلغاء ويحق للمكلف الاعتراض عليه خلال ثلاثين يوما من تاريخ التبليغ، وفي حال عدم الاعتراض يعتبر التقدير نهائي.

أساليب التحصيل في دائرة ضريبة الدخل:

هناك عدة أساليب تستخدمها دائرة ضريبة الدخل في تحصيل ضريبة الدخل، منها:

1. التحصيل النقدي المباشر: يتم الدفع في هذه الحالة في البنك بموجب إيصال خلال مدة محددة في الإشعار، في حال وجود خلاف يتم دفع الفرق بعد حله.

2.الخصم من المنبع (المصدر): يتم تحصيل مبالغ الضريبة من المكلف قبل استلامه للمبلغ المستحقة له، وهنا يتم تحصيل الضريبة فور تحقق الدخل، وهي بمثابة دفعة تحت الحساب للمكلفين الذين لديهم دخل خاضع، وفي المادة رقم (31) ممكن ملاحظة كافة الإجراءات المطلوبة، ويعد الخصم من المنبع أقل الطرق كلفة، ويتم تحديد نسبة الخصم من المنبع (المصدر) وفقاً للجدول الوارد أدناه (الدخل):

جدول رقم (3): الخصم من المنبع

غير المقيم	المقيم
10%من مبالغ إعادة التأمين المدفوعة لشركات التأمين في الخارج	5% من أرباح وفوائد وعمولات عدا أرباح البنوك لدى بنوك أخرى عاملة في مناطق السلطة الفلسطينية
10%من الجوائز النقدية والعينية	5% أتعاب أو التزامات أو مساهمات تدفع لشخص مقيم مثل طبيب،مدقق حسابات، محامي، مهندس، مستشار
5% من فوائد وأرباح وعمولات إيداع	10% من الجوائز النقدية والعينية على أن تحسب العينية بسعر التكلفة
	10% لمن لا يقوم بتقديم خصم مصدر يغطي فاتورة تتجاوز2500شيكل، وتشمل هذه الفئة فقط الملتزمين بتقديم حسابات أصولية
10%من أي مكافئات أو أي أجر غير شهري بما فيه مكافآت أعضاء مجلس الإدارة	
وتعتبر واجبة الدفع بعد 30 يوما من تاريخ الاقتطاع كما تعتبر ضريبة قطعية نهائية	

3.التحصيل غير المباشر(السلفيات): يقوم المكلف بعد موافقة الدائرة الضريبية بدفع دفعات مقدمة على حساب ضريبة الدخل، وفقا للمادة رقم (30) فقرة رقم (2)، ومن الممكن دفع السلفية مرة واحدة، أو على أقساط شهرية وهذه الطريقة تخالف أهم مبادئ ضريبة الدخل، ألا وهي تحقق الدخل قبل تحصيل الضريبة، ويتم تحديد مبلغ السلفية بما يعادل أخر فترة ضريبية، وإذا كانت المرة الأولى يتم تقدير الضريبة بناء على معايير مثل حجم المبيعات للمكلف.

4.طريقة التقسيط: وفقا للمادة رقم (32) يمكن دفع الضريبة على أقساط شهرية بعد إضافة فائدة بقيمة6% سنوية من المبلغ المستحق لدائرة ضريبة الدخل عن كل قسط، ولهذه الطريقة إجراءات خاصة بداية بتعبئة نموذج لدى دائرة ضريبة الدخل، وفي حال الموافقة ممكن تقسيط المبلغ وفقا لشيكات على أن يتم دفع 20% من المبلغ نقدا، وفي حال إخلال المكلف بقسطين متتاليين يترتب عليه إعادة الجدولة مقابل فائدة 10%.

2_8_2 الإدارة العامة لضريبة القيمة المضافة

طرق تقدير الإيراد الخاضع للضريبة في ضريبة القيمة المضافة.

ضريبة القيمة المضافة المطبقة في مناطق السلطة هي نظام ضريبة القيمة المضافة وفقا للاستهلاك، وتكون القيمة فعلية وليست تقديرية حيث تنشأ عند حدوث صفقات (البيع والشراء)، وترتكز ضريبة القيمة المضافة على مستندات، وهي مدخلات (معالي،2015)

1_فواتير ضريبة مشتريات : تخص المكلف، وباسمه وتكون صالحة لمدة ستة شهور من تاريخ إصدارها.

2_فواتير المقاصة: هي فواتير ضريبية موحدة تعكس عملية تبادل تجاري بين الطرفين الفلسطيني والإسرائيلي تكتب باللغة العبرية في حالة فواتير المشتريات من إسرائيل وتحمل الرمز (I) أما في حالة شراء مورد إسرائيلي من فلسطيني عكس الأولى يتم إصدار فاتورة مقاصة تحمل الرمز (P)، وتكتب باللغة العربية أو الإنجليزية، وهي صالحة لمدة ستة شهور.

3_البيانات الجمركية: هي وثيقة جمركية إسرائيلية تحتوي على بيانات كاملة خاصة بالواردات عبر المطارات والمعابر، ويصل لوزارة المالية نسخة بدون مرفقات (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2017) تتم عملية الاستيراد في الضفة الغربية من خلال الجانب الإسرائيلي، ويقوم الجانب الإسرائيلي بإصدار بيان جمركي يحمل اسم المكلف، والذي يقوم بدوره بإدخاله كأي فاتورة ضريبية، وتوضح اتفاقية باريس في بند رقم (3) سياسة التجارة الخارجية والعلاقة الضريبية.

ونتاج ذلك يستطيع المكلف تجهيز تقرير يوضح فيه نتاج صفقاته، ويقوم بتقديم الكشف لدائرة ضريبة القيمة المضافة، وهي كما يلي(البسطامي، 2006):

1_التقرير الدوري: وهو يوضح نتيجة أعمال المشتغل وله شكل محدد يتم توضيح قيمة المبيعات /المشتريات /الصفقات الصفرية فيه، وفي نهاية الكشف يتم ختم التقرير بختم المشتغل وتوقيعه، وهذا التقرير يتم دفع قيمته غالبا نقدا في البنك، أو بموجب شيك يكون بموافقة الإدارة الضريبية مع الاحتفاظ بحق الإدارة حين تحصيل الشيك وله عدة أشكال هي :

أ_ كشف 6341 أخضر اللون للدفع: يستخدم في حالات الدفع أو الإعادة، ويقدم بتاريخ أقصاه 15 من الشهر التالي للدورة الضريبية، ويتكون من نسختين ولا يتم اعتماده إلا بعد ختمه من قبل أمين الصندوق في البنك.

ب_ كشف 6341 زهري اللون للإرجاع: يستخدم في حالات الإرجاع فقط، ويقدم بتاريخ أقصاه 15 من الشهر التالي للدورة الضريبية، ويتم استخدامه غالبا من قبل المزارعين، والمقاولين، شركات التصدير، مشتغل في مرحلة التأسيس تكون أصوله الضريبية في هذه المرحلة أكبر من مبيعاته وفقا للمادة (35).

ج_ كشف 6343 الكشف التكميلي: وفقا للمادة (83) يحمل هذا الكشف ذات شكل التقرير 6341، لكن يتم تغيير رقم الكشف الأخير، ويتم استخدامه في حال حدوث خطأ في كشف 6341 خلال إدراجه لبياناته، فيقوم بتقديم كشف تكميلي حيث لا يجوز التعديل على ذات الكشف وفقا للمادة (83).

د_ الكشف المؤقت: يحق للمكلف وفقا للمادة (80) تقديم كشف تقديري للمعطيات غير المعروفة لديه، ولا يجوز للمكلف الذي قدم في السنة السابقة كشفين مؤقتين على الأقل على أن لا يتأخر تقديم الكشف الدوري عن (30) يوم.

هـ_ كشف 6342 الكشف البديل: يمكن استخدامه كبديل لتقرير تم تقديمه سابقا وتبين وجود خطأ في قيمة المبيعات، أو المشتريات، ويجب تعيين الكشف الذي تم تقديم الكشف البديل عنه، ويضع الموظف في دائرة ضريبة القيمة المضافة ملاحظاته على ذات التقرير.

2_ المؤسسات المالية العاملة في فلسطين: وتقوم المؤسسات المالية بتقديم كشفين الأول يوضح الأجور والرواتب التي قامت بدفعها خلال السنة وكشف يوضح الإيرادات المتحققة خلال ذات السنة، وتقوم بدفع الضريبة على الفرق في حالة الربح، أمّاالخسارة إذا كانت قد حققت خسارة في سنة مالية يمكن تقاصها مقابل الأجور التي دفعت لنفس السنة المالية(نظام المكوس على المنتجات المحلية، 1963)، ولا يحق لها إصدار فواتير ضريبية مطلقًا، كما لا يحق لها خصم ضريبة المدخلات،وذلك اعتمادًا على نص المادة الصريح من النظام لأنها تحاسب فقط على الأرباح والأجور،وليس على حجم صفقات المدخلات.

3_ الدراية والفطنة: ويعود لخبرة الموظف ودرايته بعد دراسته لوضع المكلف، ومحاولة المقارنة مابين الكشوف التي يقوم بتقديمها والواقع، ويحق لمأمور التقدير الرجوع بالتقدير لخمس سنوات.

أساليب التحصيل في دائرة ضريبة القيمة المضافة الفلسطينية(معالي، 2015).

1_طريقة الدفع المباشر: يقوم المكلف بدفع قيمة الضريبة في البنك، ولا يتم اعتماد الكشف إلا بعد ختم وتوقيع أمين الصندوق، وفي حال الدفع بشيكات يبقى للدائرة الاحتفاظ بحقها لحين صرف الشيكات.

2_السلفيات: وهي تخص المؤسسات المالية التي يتوجب عليها دفع 22% من قيمة السلفية التي التزمت فيها بموجب قانون ضريبة الدخل رقم (25) لعام 1964.

3_التحصيل وفقا لنظام فواتير المقاصة: تعتبر المقاصة حالة خاصة بفلسطين، حيث يعمل نظام المقاصة على تنظيم العلاقة بين الجانبين، ويقوم كلا الجانبين بتجهيز كشوف شهرية والاجتماع مرة شهريا؛ لمناقشة هذه الكشوف وبما أن ضريبة مشتريات الجانب الفلسطيني أعلى من ضريبة مبيعاتهم للجانب الإسرائيلي، فيستحق للجانب الفلسطيني قيمة هذا الفرق وتكون الفواتير صالحة لمدة ستة شهور على أن يتم تحويل المستحقات بعد ستة أيام من الاجتماع وبخصوص الفواتير غير الصالحة يتم خصم ضريبتها من جلسة التقاص التالية.

4_التحصيل من البيانات الجمركية: يقوم الجانب الإسرائيلي بجباية كافة الضرائب على الواردات عدا السيارات، وذلك نظراً للسيطرة الإسرائيلية على المعابر، وتخضع التعرفةالجمركية وضرائب الاستيراد للسيطرة الإسرائيلية وفقا لما ورد في اتفاقية باريس للمادة رقم (3) بند رقم (15)، حيث إن الواردات التي مركزها النهائي مناطق السيطرة الفلسطينية تحول إيراداتها إلى السلطة الوطنية، ويترتب على البيان الجمركي خمسة أنواع من الضرائب هي (ضريبة قيمة مضافة، ضريبة شراء، جمارك، رسوم levies، مكوس) و(معهد ماس، 2015).

9_2 معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية (تادات)

نظرا لأهمية الضرائب في رفد خزينة الدولة، وأهميتها من الناحية الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، كان لابد من دراسة عناصر النظام الضريبي، الذي يتكون من جملة من العناصر التي تجتمع معا لتحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، وهذه العناصر هي:

1_التشريع الضريبي: وهي القوانين والتشريعات التي تنظم العمل الضريبي، والعلاقة بين الأطراف ذات العلاقة

2_الإدارة الضريبية: السلطة التنفيذية التي يتم من خلالها رسم السياسات والخطط، وإعداد البرامج وتنفيذها ضمن جدول عمل.

3_المكلفون: دافعوا الضرائب.

4_التحاسب الضريبي: ويتم من خلال قيام المكلّف بتقديم الإقرارات الضريبية، ومراجعة الإدارة الضريبية لهذه الإقرارات وتحديد المبلغ المستحق للدفع.

5_القضاء الضريبي: هو العنصر الذي يختص بالنّظر في الخلافات الضريبية والمنازعات، ويعمل على حلّها(كمال، 2013) .

6_مفهوم تقويم وقياس الأداء: هو عملية إدارية دورية تقوم بها الإدارة الضريبية بهدف تحديد نقاط القوة والضعف في أداء الدوائر الضريبية، وفي سلوكيات وممارسات موظفي الدوائر، والعمل على مقارنة ما هو متوقع مع ما تم إنجازه فعلاً، وتكون عملية القياس من خلال مؤشرات إدارية، ومالية، وتشريعية، وإجرائية، وتنظيمية.

تادات: هي نتاج جهد عالمي وتعاون بين العديد من الأطراف (المفوضية الأوروبية، صندوق النقد الدولي، اليابان سويسرا، بريطانيا، النرويج، هولندا. وكان ذلك في عام 2011، هي أداة العلمية من الممكن استخدامها لتحديد مواطن القوة والضعف في أي نظام ضريبي، ومقارنة أداء النظام الضريبي المزمع دراسته مع الممارسات الدولية الجيدة (أمانة تادات، 2015) ،ترتكز في نطاق عملها على الضرائب الأساسية، والتي تختلف من دولة إلى أخرى إلا أنه لم يتم وضع نموذج لدراسة أي نوع من الضرائب التي لا تندرج ضمن الضرائب الأساسية (مثل الجمارك والأملاك) لغاية تاريخ إعداد هذه الدراسة.

TADAT ::Tax Administration Diagnostic Assessment Tool

يستضيف البنك الدولي مقر الأمانة العامة لتادات ،و يترأس سكرتيرات الأمانة السيد JUSTAN ZAKE (TADAT, 2015).

النتائج التي يتم التوصل اليها من خلال دراسة الوضع الضريبي في الدولة التي يتم دراسة وتحليل حالتها:

1_تحديد نقاط القوة والضعف للإدارة الضريبية المزمع دراستها.

2_تحديد تصور مشترك حول وضع الإدارة الضريبية بين الدولة، والإدارة الضريبية، والبلدان المانحة، والمقيمين.

3_رسم جدول للإصلاح من خلال تحديد الأولويات، والأهداف والمراحل متسلسلة للتنفيذ.

4_تسهيل الدعم الخارجي الهادف إلى الإصلاح، وتسريع تنفيذه بأكثر الطرق فاعليه.

2_10 التكليف وفريق العمل

التّكليف: تتم عملية التكليف بالتقييم من قبل إما الدولة الراغبة بإجراء التقييم مباشره بواسطة وزير المالية أو مسئول الإدارة الضريبية، أو الدولة المانحة، أو الوكالات الدولية مثل البنك الإسلامي للتنمية، أو صندوق النقد الدولي، أو الصندوق الإفريقي للتنمية.

يتكون فريق تادات من (3–4) مقيمين مدربين يتم توزيعهم على النحو التالي:

رئيس للفريق، محلل يلعب دورهم في جمع البيانات وتحليلها، إلا أنّه لا يتدخل بالتحليل والدرجات، ومن الممكن أن يكون في الفريق مقيم واحد إذا كان عدد أعضاء الفريق ثلاثة، أما إذا كان عدد أعضاء الفريق أربعة، يكون هناك مقيمان لا تقل خبرة أحدهما في الإدارة الضريبية عن خمس سنوات، ويقع على عاتقهما التقييم بالدرجات.

2_11 خطوات عملية التقييم

1_المرحلة الأولى، التمهيدية: يتم فيها تقديم الطلب إلى أمانة تادات مباشرة، أو إلى المنظمات الراعية لتادات مثل صندوق النقد الدولي، وفي هذه الحالة يتم إحالة نسخة عن الطلب من هذه الجهات إلى أمانة تادات مباشرة، ويصدر الطلب إما عن وزير المالية مباشرة في الدولة أو الإدارة الضريبية، ويتم فيه تحديد الوقت الذي ترغب فيه الدولة بإجراء التقييم، في خطوة لاحقة تقوم أمانة تادات بإعلام جميع شركاء تادات بهذا الطلب، وتهدف تادات من هذا الأجراءإلى مراعاة مصالح كافة الأطراف، والحدّ من الإجراءات المتناقضة، وتشجيع إرسال فريق مختلط من المقيمين

والمدربين يتم انتقائهم بعناية، وتمكين البلد بعد انتهاء عملية التقييم من التعاون مع الجهات المانحة والداعمة لتنسيق سلسلة إصلاحات.

2_المرحلة الثانية ما قبل التقييم: وهي مرحلة التخطيط والإعداد، وتتم هذه المرحلة قبل (6-8) أسابيع من زيارة الوفد وهي المرحلة الثالثة. ويتم في هذه المرحلة الإجابة، من قبل قائد الفريق، على طلب التقييم الموجه من الدولة المعنية بالتقييم ويتم فيه إيضاح مقتضب عن تادات، ويطلب تسهيل عمل فريق التقييم، ويتم التواصل في هذه المرحلة مع الإدارة الضريبية، وترتيب الأمور اللوجستية مثل التأكيد على تاريخ الزيارة، تحديد جهة تواصل واحدة للتواصل مع فريق المقيمين، يتم إرسال نسخة من هذه المراسلات إلى الجهة المانحة أوالمانحين المحتملين، ويتم إعلام الأمانة مباشرة فور التأكيد على تاريخ المرحلة الثالثة، ويتم إرسال استبيان إلى الشخص الذي تم تكليفه من قبل الإدارة الضريبية لجمع البيانات الرقمية، ويتم ذلك قبل ثلاثة أسابيع من التوجه الى الدولة، وقبل أسبوعين من التوجه إلى الشخص المنتدب، ويتم إرسال جدول اللجنة لإعطائه الوقت الكافي لترتيب الاجتماعات، وجمع معلومات شاملة عن الدولة من حيث بيئتها الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، ويتم الحصول على الكثير من المعلومات من المواقع الالكترونية الخاصة بالإدارة الضريبية، وأي تقارير دولية تم إعدادها سابقا عن ذات الدولة.

3_المرحلة الثالثة : تعتبر بمثابة التقييم داخل البلد: نموذجيا تحتاج إلى مدة من أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع يتم فيها إنجاز المهام التالية، الاجتماع بالوزير إذا اقتضت الحاجة، ورئيس الإدارة الضريبية، وكبار الموظفين ويهدف هذا الاجتماع إلى شرح مختصر عن تادات، ومناقشه برنامج عمل الفريق والإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المطروحة، وتمتدّ هذه الاجتماعات عادة لمدة خمسة أيام موزعه من ثلاث إلى أربع ساعات لتوضيح حول كل مجال، ويمكن تغيير هذه الخطة وفقا لجاهزية الإدارة الضريبية، ويتم عمل جولة ميدانية على المكاتب الضريبية خاصة كبار المكلفين، ويبدأ التقييم بالدرجات وفقا للنظام المعمول فيه في تادات، وهو نظام الدرجات الذي سنتطرق له لاحقاً، وبناء على التحليل، يتم إعداد مسودة ورفعها إلى الوزير و/ أو مدير الإدارة الضريبية قبل 24 ساعة من الاجتماع النهائي، يتم عقد الاجتماع لمناقشة النتائج وإعطاء الفرصة للمسؤولين بالمناقشة والتعليق، خلال الاجتماع الختامي يتم تسليم تقرير التقييم، ويتوجب على

الدولة الردّ خلال 21 يوما تقويميا على المسودة، وكذلك يطلب منهم تقييم لجنة تادات من خلال استبانة خاصة، ورفعها على صفحة الأمانة الإلكترونيةsecretariat@tadat.com، خلال 21 يوماً تقويميا أيضا تلي نهاية التقييم، تقوم اللجنة بتوجيه نسخة من التقرير بموافقة الدولة للجهات المعنية، أو تقديم تقرير موجز حول نتائج التقييم.

4_المرحلة الرابعة : تسمى بمرحلة ما بعد التقييم : يتم فيها إعداد التقرير بصورته النهائية، كما يقوم رئيس الفريق بتقييم أداء أعضاء الفريق، في اليوم الأخير من المرحلة الثالثة يقوم فريق التقييم برفع نسخة عن التقرير الذي تم إعداده يرفق مع المعزّزات من أدلة إلى موقع تادات الإلكتروني؛ لمراجعته ومقارنته مع معايير الجودة، وفي المرحلة الثالثة يتم الاتفاق على أن تقوم الدولة بالردّ على التقييم خلال 21 يوما تقويميا من تاريخ الاجتماع وللأمانة الحق بالاطلاع والرد خلال35 يوما من تاريخ المرحلة الثالثة، ويتم إرسال نسخة عن تقرير التقييم النهائي والموافق عليه من الأمانة إلى الدولة بواسطة رسالة إحالة خلال 45 يوما من انتهاء المرحلة الثالثة، ويجب أن تتضمن رسالة الإحالة مقطعا يظهر ضرورة نشر التقرير، والموافقة على النّشر خطيا ويتم النشر وفقا لمعايير المؤسسة، لكن في بعض الحالات يجب مراعاة رغبة الدولة بعدم النشر، وتشمل هذه المرحلة تقديم تغذية راجعة للأمانة عن أداء كل عضو في فريق التقييم من خلال استبيان إلكتروني.

12_2 منهجية التقييم بالدرجات:

تتشابه تادات في منهجية التقييم مع أداة تشخيص الإنفاق العام، والمساءلة المالية ((PEFA في طريقة التقييم بالدرجات (A,B,C,D)) وتفسير ذلك:

A: الأداء يضاهي الممارسات الدولية الجيدة، وليس بالضرورة أن تكون الدرجة بناء على التطور التكنولوجي، حيث أن الإدارة الضريبية تتطور مع الوقت.

B: الأداء بمستوى سليم وصحّي أي درجة واحدة أدنى من الممارسات الدولية الجيدة.

C: الأداء بمستوى ضعيف.

D: الأداء بمستوى غير ملائم إضافة إلى خلل في الأنظمة المعلوماتية والممارسات، ويكون التقييم بهذه الدرجة في حالات استثنائية هي: (عدم استيفاء الحصول على درجة.C، معلومات غير كافية للمقيمين لتحديد مستوى الأداء).

جمع الدرجات يتم من خلال طريقتين تسمى الطريقة الأولى(M1) ، والطريقة الثانية(M2) (دولة الكويت وزارة المالية، 2016).

1M:تستخدم لكافة المؤشرات ذات البعد الواحد، وذات الأبعاد المتعددة لكن ممكن أن يكون الأداء سيّئا، فيؤثر على باقي الأبعاد، يتم في هذه الحالة استخدام مقياس M2، ومن خلال هذه الطريقة يتم اعتبار درجة البعد الأدنىهي التقييم لهذا المؤشر.

2M: يتم إيجاد معدل درجات للأبعاد الفردية، وهناك طريقة خاصة للتقييم وهذه الطريقة مستخدمة لدى أمانة تادات، وكذلك في تقييم الإنفاق العام.

13_2 المجالات التي تتم عملية التقييم وفقا لها

جدول رقم(4): مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية

المجال الأول (PQA1): سلامة قاعدة دافعي الضرائب المسجلين
P1-1 معلومات دقيقة وموثوقة حول دافعي الضرائب
P1-2 معرفة قاعدة دافعي الضرائب المحتملين
المجال الثاني(PQA2): (الإدارة الفاعلة للمخاطر)
P2-3 تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها، ووضع تقدير كمي لها.
P2-4 تخفيف المخاطر عن طريق خطة لتحسين الامتثال.
P2-5 مراقبة نشاطات تخفيف مخاطر عدم الامتثال وتقييمها

P2-6 تحديد المخاطر المؤسساتية وتقييمها وتخفيفها.
المجال الثالث (PQA3): دعم الامتثال الطوعي.
P3-7 نطاق المعلومات وحداثتها وسهولة الاطّلاع عليها.
P3-8 نطاق المبادرات الهادفة إلى تخفيض تكاليف امتثال دافعي الضرائب.
P3-9 الحصول على آراء دافعيالضرائب بشأن المنتجات والخدمات.
المجال الرابع (PQA4): تقديم الإقرارات الضريبية في موعدها
P4-10 معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد
P4-11 استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات
المجال الخامس (PQA5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد
P5-12 استخدام وسائل السداد الإلكترونية.
P5-13 استخدام أنظمة التحصيل الفعالة.
P5-14 سلامة توقيت سداد الالتزامات.
P5-15 وجود بيانات أرصدة، وتدفقات المتأخرات الضريبية.
المجال السادس(PQA6) : دقة الإبلاغات في الإقرارات الضريبية
P6-16 نطاق تدابير التحقق المتخذة للكشف عن عدم دقة الإبلاغ وردعها.
P6-17 حجم المبادرات الاستباقية؛ للتشجيع على دقة الإبلاغ.

P6-18 مراقبة حجم عدم دقة الإبلاغ.
المجال السابع (PQA7): الحل الفعال للمنازعات الضريبة
P7-19 وجود إجراءات مستقلة وسهلة ومتدرجة لحل المنازعات.
P7-20 الوقت المستغرق لحل المنازعات.
P7-21 درجة العمل بنتيجة حل المنازعات.
المجال الثامن (PQA8): الكفاءة في إدارة الإيرادات
P8-22 المساهمة في مسار توقع الإيرادات الضريبية الحكومية.
P8-23 ملاءمة نظام المحاسبة الخاص بالإيرادات الضريبية.
P8-24 ملاءمة مسار استرداد الضرائب.
المجال التاسع (PQA9): المساءلة والشفافية.
P9-25 آليات الضمان الداخلي.
P9-26 وجود الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية.
P9-27 تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية.
P9-28 نشر الأنشطة والخطط والنتائج التي تعمل الإدارة الضريبية وفقا لها.

المجال الأول (PQA1): سلامة قاعدة دافعي الضرائب المسجلين.

الأساس: أن كافة المؤسسات والأفراد الذين تنطبق عليهم شروط التسجيل، التسجيل في سجلات الإدارة الضريبية، وأن تقوم الإدارة الضريبية بإعداد سجل بيانات كامل حول دافعي الضرائب.

الهدف: التأكّد من أن الإدارة الضريبية لديها قاعدة بيانات تحتوي كافة الشركات والأفراد والمؤسسات، وأن البيانات صحيحة وكاملة ومحدثة.

التقييم: يتم التقييم في هذا المجال بناء على مؤشري أداء وثلاثة أبعاد للقياس، وهي:

المؤشرات والأبعاد:

1_المؤشر الأول: معلومات أكيدة ودقيقة حول دافعي الضرائب.

الأبعاد هي:

أ_ نوعية المعلومات المحفوظة، ومدى ملائمتها للواقع وإيفائها بالغرض منها.

ب_ مدى دقة المعلومات المحفوظة لدى الإدارة الضريبية في قاعدة بياناتها.

ج_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1

2_المؤشر الثاني: معرفة من يتوجب عليهم التسجيل لدى الإدارة الضريبية أي دافعي الضرائب غير المسجلين.

الأبعاد هي:

أ_ المبادرات التي تقوم بها الإدارة الضريبية لتحديد الفئات الواجب تسجيلها، ولم تقوم بذلك واستهدافها للتسجيل والانضمام كلا وفقا للفئة التي ينتمي لها.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1

الأدلة التي يتم اللجوء إليها عند عملية التقييم في المجال الأول:

1_القوانين الضريبية الأساسية التي يتم التعامل بها في الدولة المقيمة، وقد تطرقت الباحثة لأهم القوانين المعمول بها في فلسطين في خضم حديثنا عن الإدارة الضريبية سابقا.

2_ النماذج المستخدمة في الدوائر الضريبية.

3_المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهات الحكومية، والنشرات الصادرة عن جهات حكومية كوزارة المالية، والإدارات الضريبية، ومركز الإحصاء، ومراكز الدراسات مثل نشرات معهد ماس، وزارة الاقتصاد إلخ.

4_المراقبة والمتابعة الميدانية من قبل فريق تادات.

الممارسات الجيدة التي يتم بناء عليها تقييم إداء الإدارات الضريبية في الدولة:

1_إستخدام رقم منفصل لكل دافعي الضرائب سواء كانوا أفرادا أو شركات، وهذا يسهل عمليات المتابعة، ومراجعة الإقرارات، وعمليات السداد، وعمليات التحصيل.

2_أن تتمتع المعلومات التي يتم توفيرها بميزات معينة مثل: (عدم التكرار،وأن يسمح بإلغاء أو إضافة التسجيل بشرط الاحتفاظ بنسخة من السجل في حال حذفه، المعلومات إلكترونية أم يدوية، قاعدة البيانات التي توفر المعلومات مركزية أم لا مركزية)

3_توفير معلومات كافية وموثقه في السجلات تشمل (الاسم (ثلاثي للأفراد، اسم الشركة حسب شهادة)، العنوان كامل، رقم الاتصال، شخص الاتصال، طبيعة النشاط، المستشار الضريبي، نوع الالتزام الضريبي)

4_ طلبات التسجيل موثوقة من الصعب تعرضها لعمليات الاحتيال كون المكلف يسعى دائما لاسترداد الأموال.

5_ الاستعانة بأطراف خارجية لتسجيل الشركات الجديدة، والأفراد غير المسجلين مثل النشاطات التجارية، الأيدي العاملة؛ لمقارنتها مع الأعداد الموجودة في ضريبة الدخل.

المجال الثاني (PQA2):الإدارة الفاعلة للمخاطر

الأساس: أن يتم تحديد كافة المخاطر المحدقة بالإدارة الضريبية، عملها، إيراداتها.

الهدف: تحديد المخاطر المحدقة في الإدارة الضريبية، والعمل على احتوائها بطريقة فاعلة تعتبر إدارة المخاطر ضرورة ملحة تنطوي على سياسات، وأساليب للعمل على تخفيفها والحدّ منها.

(المخاطر: هي احتمال وقوع حدث معين يؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وقياسها يكون بقياس مدى تأثيرها على الأهداف الاستراتيجية، أمّا إدارة المخاطر فهي النتائج العملية التي يتم بموجبها اتخاذ إجراءات مناسبه لتخفيف أثر الخطر على المتوقعة.

التقييم: يتم التقييم في هذا المجال بناء على أربعة أداء أمور، وخمسة أبعاد لقياس، وهي :

المؤشرات والأبعاد:

1_المؤشر الأول: تحديد مخاطر عدم الامتثال، وتقييمها وتصنيفها ووضع تقدير كمي لها.

الأبعاد هي:

أ_ مدى جمع وتوفير معلومات تحدد مخاطر عدم الامتثال في مجال الالتزام الضريبي.

ب_ الأسلوب المتبع لتقييم المخاطر وتصنيفها وتقديرها كميا.

ج_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1

2_المؤشر الثاني: التخفيف من المخاطر بواسطة وضع خطط لتحسين درجة الامتثال.

الأبعاد هي:

أ_ وضع الخطط لتخفيف مخاطر النظام الضريبي المقيمة من خلال تحسين الامتثال.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1

3_المؤشر الثالث: مراقبة النشاطات الخاصة التي يتم وضعها لتخفيف مخاطر عدم الامتثال.

الأبعاد هي:

أ_لأسلوب المتبع لرصد آثار الأنشطة الخاصة الموضوعة لتخفيف مخاطر عدم الامتثال وتقييمها.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1

4_المؤشر الرابع: تحديد المخاطر المؤسساتية، والعمل على تقييمها وتخفيفها.

الأبعاد هي:

أ_ الأسلوب المستخدم لتحديد المخاطر، ومن ثم تقييمها وتخفيفها.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1

الأدلة التي يتم اللجوء إليها عند عملية التقييم في المجال الثاني:

1_سجل المخاطر الذي قامت الحكومة بإعداده، والدليل للتعامل معه والمنهجية المتبعة في تحديد المخاطر.

2_لجان إدارة المخاطر في الإدارات الضريبة واختصاصاتها ونطاق عملها.

3_الخطط التي تضعها الدولة لتحسين الامتثال.

4_التقارير التي تقوم الإدارة الضريبية بإعدادها عن (المخاطر، التسرب، التهرب، الاحتيال الضريبي).

5_التوثيق لمبادرات التخطيط الاستراتيجي الخاص بالإدارة الضريبية مثل: برامج التدقيق لاختيار مستويات الامتثال، وتحليل الإقرارات الضريبية، والدورات وتبادل الخبرات مع الدول الأخرى، والعوامل البيئية المؤثرة في سلوك دافعي الضرائب.

الممارسات الجيدة التي يتم بناء عليها تقييم أداء الإدارات الضريبية في الدولة:

قبل تحديد الممارسات الجيدة يجب التطرق إلى أنواع المخاطر التي تواجهها الإدارة الضريبية وفقا لتادات في هذا المجال حيث يجب تخفيفها من خلال وضع خطط استراتيجية طويلة المدى:

1_مخاطر عدم الامتثال: وهي المخاطر التي تعود لدافعي الضرائب أي أسباب خارج الإدارة الضريبية حيث يحاول المكلف استعمال كافة الوسائل والطرق والوسائل للاحتيال الضريبي، أي عدم التسجيل في النظام الضريبي وعدم تقديم الإقرارات الضريبية في موعدها، وعدم دفع الالتزامات الضريبة في موعدها، وعدم الإفصاح عن كافة المعلومات، وقد تتسبب هذه المخاطر بفقدان جزء من الإيرادات الضريبية.

2_مخاطر مؤسساتية: وهي المخاطر التي تعود لأسباب داخلية تتعلق بالإدارة الضريبية مثل تسريب المعلومات، وإضراب الموظفين، وأضرار في البرامج المستخدمة قد تؤدي إلى فقد المعلومات، وأسباب خارجية مثل الكوارث الطبيعية، والحروب.

أما بخصوص الممارسات الجيدة فهي:

بخصوص مخاطر الامتثال:

1_يجب جمع معلومات من مصادر داخلية، خارجية.

أ_مصادر خارجية: (العوامل السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والقانونية، والديموغرافية،مراجعة معلومات تصدر عن أطراف خارجية مثل وزارة الاقتصاد، والمصارف، وتقارير دائرة الأملاك، مراجعة دراسات حول قضايا الامتثال).

ب_مصادر داخلية: (تحليل الإقرارات الضريبية، الأنشطة غير المصرح عنها من الشركات، إجراءات عملية التدقيق) .

2_تحديد المخاطر وفقا لفئات دافعي الضرائب والمناطق الجغرافية والبيئة الاقتصادية لكل منطقة، ونسبة استخدام الملاذات الضريبية.

3_وضع خطة لتحسين الامتثال مع تركيز الخطة على الدوافع التي وراء عدم الالتزام .

بخصوص المخاطر المؤسساتية:

1_ وجود سجل مخاطر وقد يختلف السجل من إدارة ضريبية لأخري، إلا أنه يجب أن يحتوي على (وصف للخطر، وتاريخ تحديد الخطر، والشخص المطلوب منه التأكد من معالجة الخطأ، وحالة الخطر).

2_ وجود خطة بديلة في حالة حدوث كوارث طبيعية وبرامج محاكاة للواقع؛ كوارث من صنع البشر وتدريب الموظفين عليها للمحافظة على استمرارية عمل الإدارة في حال حدوث كارثة قد تفقد الإدارة كافة أصولها وبرامجها ومواردها.

3_ وجود إشراف داخلي وخارجي؛ لمتابعة وكشف كافة الأحداث غير المرغوب فيها.

المجال الثالث (PQA3): دعم الامتثال الطوعي.

الأساس:أن الإقرارات الضريبية هي الوسيلة الأولى لإثبات الدين الضريبي، وعلى كافة المكلفين الالتزام بالدفع ويجب توفيركافة الدعم لتمكينهم من الالتزام الضريبي طوعا.

الهدف: توفير المعلومات والدعم الكافي لدافعي الضرائب؛ لتسهيل الامتثال الطوعي ضمن تكلفة معقولة.

التقييم: يتم التقييم في هذا المجال من خلال ثلاثة مؤشرات، وسبعة أبعاد قياس.

المؤشرات والأبعاد:

1_المؤشر الأول: حداثة المعلومات، وسهولة الوصول والاطلاع عليها.

الأبعاد هي:

أ_ المعلومات المتوفرة لدافعي الضرائب عن التزاماتهم الضريبة، والمستحقات بعبارات سهلة لهم.

ب_ تحديث المعلومات القانونية، والتعديلات الإدارية.

ج_ مدى تجاوب الإدارة الضريبية مع المكلفين في توفير المعلومات.

د_ الوقت اللازم لتوفير المعلومات لطالبيها من المكلفين والوسطاء الضريبيين.

هـ_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1.

2_المؤشر الثاني: المبادرات الهادفة إلى تقليل تكاليف الامتثال الطوعي لدافعي الضرائب.

الأبعاد هي:

أ_ المبادرات التي تبذلها الإدارة الضريبية بهدف الحدّ من تكاليف الامتثال الطوعي.

ب_ يتم تقييم هذا المؤشر وفقا لطريقة:M1 .

3_المؤشر الثالث:العمل على استفتاء المكلفين بشأن الخدمات، والأداء والمنتجات.

الأبعاد هي:

أ_ اعتماد آلية لمعرفة رأي المكلفين بوسائل التغذية الراجعة، ومستويات الخدمة المقدمة

ب_ مدى الرجوع لدافعي الضرائب عند تصميم المسارات، والمنتجات الإدارية.

ج_ يتم تقييم هذا المؤشر وفقا لطريقة: M1.

الأدلة التي يتم اللجوء إليها عند عملية التقييم في المجال الثالث:

1_الهيكل الإداري للإدارة الضريبية مع توضيح لوصف كل إدارة.

2_مراكز الاتصال مع الجمهور والبيانات الورقية، والمنشورات المتوافرة في المراكز.

3_الصفحات الإلكترونية الخاصة بالإدارة الضريبية.

4_الدورات، والاجتماعات، والاجتماعات مع هيئات لها علاقة بالإدارة الضريبية، طرق التواصل مع المكلفين.

5_المتابعة الميدانية من قبل فريق تادات ل: (طرق تقديم الإقرارات الإلكترونية، طرق الحفاظ على سرية المعلومات وبيانات المكلفين)

6_مراجعة اقتراحات المكلفين فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات والمعلومات المطلوب توفيرها، وإجراء مسح لتصورات الجمهور عن آرائهم في الإدارة الضريبية.

الممارسات الجيدة التي يتم بناء عليها تقييم أداء الإدارات الضريبية في الدولة:

1_عقد ورشات عمل يتم فيها تعريف المكلفين بالضرائب على اختلاف فئات المكلفين.

2_توفير معلومات للمكلفين تجيب عن استفساراتهم، وتوضح لهم كافة الأمور المتعلقة بالضرائب بصورة مفصلة لمن لا يستطيعون دفع تكلفة وسيط ضريبي.

3_توفير كافة الخدمات إلكترونيا واستخدام نماذج سهلة مع توضيح لكافة الخطوات، والأخذ برأي المكلفين حول أي تعديل ممكن على الصفحة.

4_إنشاء ميثاق لمعايير تقديم الخدمات لدافعي الضرائب يتضمن الوقت اللازم لإنجاز المعاملة، والوقت اللازم للإجابة على الاستفسارات، والفترة القصوى للانتظار، وأرقام الاتصال المباشرة.

5_العمل على تخفيض تكاليف الامتثال الطوعي من خلال الانتقال من أساليب تقليدية إلى أساليب حديثة، وكذلك تبسيط مسك الدفاتر.

المجال الرابع (PQA4): تقديم الإقرارات الضريبية في موعدها.

الأساس: أن كل مكلف يتوجب عليه تقديم الإقرار في وقته، فهو الوسيلة الأفضل لإثبات الدين الضريبي

الهدف: أن يقوم المكلفون بتقديم الإقرارات بموعدها بذلك يثبت الدّين الضريبي، ويصبح مستحقا للإدارة الضريبية، وقد تم التطرق لتفصيل الإدارة الضريبية سابقا.

التقييم: يتم التقييم في هذا المجال من خلال مؤشرَين، وأربعة أبعاد قياس.

المؤشرات والأبعاد:

1_المؤشر الأول: معدل تقديم الإقرارات الضريبة في الوقت المحدد.

الأبعاد هي:

أ_ نسبة الإقرارات المقدمة من الشركات في الوقت المحدد مقارنة مع الإقرارات الواجب تقديمها.

ب_نسبة الإقرارات المقدمة من الأفراد لضريبة الدخل من الأفراد في الوقت المحدد مقارنة مع الإقرارات الواجب تقديمها.

ج_نسبة الإقرارات المقدمة من المؤسسات المالية، ودافعي الضرائب المقطوعة مقارنة مع عدد الإقرارات الواجب تقديمها.

د_يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M2 .

2_المؤشر الثاني: استخدام النماذج والمواقع الإلكترونية لتقديم الإقرارات.

أ_ الأبعاد هي: مدى تقدم الإقرارات إلكترونيا.

ب_يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1 .

الأدلة التي يتم اللجوء إليها عند عملية التقييم في المجال الرابع:

1_ مصادر داخلية: (القوانين الضريبية، الهيكل الإداري والوصف الوظيفي، المواقع الإلكترونية).

2_ النسب المحتسبة من خلال استبيانات أعدّتها أمانة تادات.

الممارسات الجيدة التي يتم بناء عليها تقييم أداء الإدارات الضريبية في الدولة:

1_ المتابعة المباشرة مع المكلفين، وتقييم برامج التواصل معهم الزيارات المباشرة، عبر الهاتف،البريد الإلكتروني.

2_المتابعة مع المكلفين غير المصرحين، وإرسال تقديرات جزافية؛ ممّا قد يدفع الكثير منهم إلى مراجعة الدوائر الضريبية، والتلويح باللجوء إلى القضاء في حالة عدم الالتزام.

3_من خلال قاعدة البيانات التي تحتفظ بها الإدارة الضريبية يمكن العمل على إنقاذ الإقرارات الضريبية، وتسهيل عمليات ضبط تقديم الإقرارات من عدمه.

4_الترويج للخدمات الإلكترونية والسعي للوصول إلى مرحلة يقوم كافة المكلفين باستخدامها، وإجبار بعض الفئات على استخدمها قبل هذه المرحلة.

5_ توفير طاقم مؤهل ومدرب للتعامل مع المكلفين، وكذلك مراجعة الإقرارات الضريبية.

المجال الخامس(PQA5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد.

الأساس: أن يتم تسديد الالتزامات الضريبية في وقتها، إضافة إلى أن عملية تحصيل المتأخرات مكلفة جدا.

الهدف: تحديد القوانين والإجراءات لسداد الالتزامات. وشروط السداد، طرق السداد.

التقييم: يتم ذلك من خلال أربعة مؤشرات، وسبعة أبعاد قياس.

المؤشرات والأبعاد:

1_المؤشر الأول: اللجوء الى وسائل الدفع الإلكترونية.

الأبعاد هي:

أ_مدى استخدام التكنولوجيا في عملية السداد.

ب_ يتم التقييم في هذا المجال وفقا لطريقة:M1

2_المؤشر الثاني: استخدام أنظمة تحصيل فعالة.

الأبعاد هي:

أ_ مدى اللجوء إلى السداد المسبق، والخصم من المنبع.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1 .

3_المؤشر الثالث: تسديد الالتزامات بوقتها.

الأبعاد هي:

أ_ عدد المكلفين في ضريبة القيمة المضافة الملتزمين بتسديد ضريبة القيمة المضافة ضمن المدّة القانونية كنسبة مئوية من المبالغ المستحقة.

ب_قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسدّدة ضمن المدّة القانونية كنسبة مئوية من إجمالي الضريبة المستحقة.

ج_يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1.

4_المؤشر الرابع: وجود كشف بكافة المتأخرات الضريبية.

الأبعاد هي:

أ_ نسبة التحصيل من المتأخرات مقارنة مع إجمالي التحصيل الكلّي.

ب_ قيمة الديون الضريبية الأساسية القابلة للتحصيل من إجمالي التّحصيل الكلّي للسنة.

ج_ توزيع المتأخرات وفقا للفترة الزمنية، وتحديدا التي تعود لأكثر من 12 شهرا، ونسبتها من قيمة المتأخرات الضريبية الأساسية.

د_يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M2 .

الأدلة التي يتم اللجوء إليها عند عملية التقييم في المجال الخامس:

1_القوانين، التعليمات، خطط الإصلاح الضريبية.

2_المواقع الإلكترونية للإدارة الضريبية، والنشرات الصادرة عنها.

3_الوصف الوظيفي، وتوزيع المهام في الإدارة الضريبية.

4_المتابعات الميدانية، والاستبيانات التي قامت أمانة تادات بتصميمها لهذا المجال.

الممارسات الجيدة التي يتم بناء عليها تقييم أداء الإدارات الضريبية في الدولة:

1_استخدام أنظمة تحصيل تحدّ من حالات عدم الالتزام الضريبي.

2_تقديم الخدمات الإلكترونية، وتوفير مراكز اتصال، استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

3_توفير إطار عمل قانوني يشمل حوافز، وصلاحيات تقسيط، وعقوبات.

4_توفير وحدات تحصيل ذات خبرة، ومدربة، ووسائل اتصال فاعلة (إعداد قوائم سنوية بالمتأخرات الضريبية، وفرزها وفقا للمدينين، وعمر الدين، وقابلية التحصيل، إعدام الديون غير القابلة للتحصيل، ومتابعة الديون الجديدة).

المجال السادس (PQA6): دقة الإبلاغات في الإقرارات الضريبية.

الأساس: على الإدارة الضريبية مراعاة اللجوء إلى برنامج تدقيق، وإجراءات تحقيق إستباقيه؛ لتعزيز دقة الابلاغات، والتقليل من محاولات التحاليل الضريبي.

الهدف: أن يدلي المكلفين بكافة المعلومات، والبيانات الصحيحة بدقة في إقراراتهم المقدمة.

التقييم: يتم التقييم في هذا المجال وفقا لثلاثة مؤشرات، وأربعة أبعاد قياس هي:

المؤشرات والأبعاد:

1_المؤشر الأول: الإجراءات المتّبعة لرصد الإبلاغات غير الدقيقة.

الأبعادهي:

أ_ طبيعة البرامج المطبقة لرصد الإبلاغات غير الدقيقة.

ب_ التدقيق المحوسب الواسع الاستخدام لتدقيق المعلومات الواردة في الإقرارات.

ج_يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M2 .

2_المؤشر الثاني :المبادرات السّباقة الهادفة إلى تشجيع الإبلاغات الدقيقة.

الأبعاد هي:

أ_المبادرات الاستباقية الهادفة إلى تشجيع الإبلاغات الدقيقة.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1 .

3_المؤشر الثالث: مراقبة كمّ الإبلاغات غير الدقيقة.

الأبعاد هي:

أ_الإجراءات المستخدمة لدى الإدارة الضريبية لمراقبة درجة انعدام دقة الإبلاغات.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة:M1 .

الأدلة التي يتم اللجوء إليها عند عملية التقييم في المجال السادس:

1_المتابعة الميدانية لفريق تادات.

2_اتفاقيات التعاون المطبقة بين الإدارة الضريبية، والمكلفين.

3_القوانين والأنظمة المعمول بها في الإدارة الضريبية.

4_النماذج والمنهاج المستخدم من قبل الإدارة الضريبية.

5_الاستفادة من تقارير الامتثال وفجوة الامتثال.

الممارسات الجيدة التي يتم بناء عليها تقييم أداء الإدارات الضريبية في الدولة:

1_تنفيذ برنامج نشاطات يكون الهدف منه توليد إيرادات من البيانات، ويركز على مخاطر الامتثال، ولهذا النوع من الممارسات عدة أهداف منها:

أ_ التصحيح: من خلال فرض غرامات وعقوبات في حالات عدم الإفصاح.

ب_ الردع: فرض العقوبات سيكون بمثابة الرادع للمكلفين عن التلاعب.

ج_ جمع معلومات استخبارية.

2_بناء القدرات في مجال التدقيق المهني باستخدام معلومات من ثلاثة أطراف؛ لمقارنة البيانات المصرح عنها مع المعلومات من أطراف أخرى شريطة أن تكون هذه التقارير إلكترونية، وأن تستخدم فيها الأرقام التعريفية التي تمت الإشارة إليها في المجال الأول.

3_دعم عمليات التدقيق من خلال:

أ_ توفير معلومات حول امتثال المكلّف لكافة أنواع الضرائب الأخرى.

ب_عملية اختيار مركزية من أجل تحديد الحالات الأكثر خطرا باستخدام أسلوب تحليلي.

ج_ استخدام نظام مؤتمت يولد تقارير ويخزن بيانات، وكذلك برامج تدقيق محاسبية.

د_وضع سلسلة من العقوبات الإدارية في حالات التبليغ غير الدقيق، قانونية في حالات المخالفات الضريبية.

4_وضع معايير لتحديد الإقرارات الخارجة عن النمط من خلال معايير قياس الأداء (الاقتصادي، التجاري المهني، والوظائف الرئيسية للمكلفين)

5_العمل على توفير اليقين حول كيفية صياغة القوانين الضريبية على المعاملات من خلال أحكام ملزمة (أحكام عامة تطبق بشكل عام /أحكام خاصة تطبق بناء على رغبة مجموعة خاصة شريطة أن تكون ملتزمة بكافة التعليمات والقوانين الأخرى).

6_العمل على بناء علاقات تعاونية أساسها الثقة مع المكلفين والوسطاء من خلال ترتيبات امتثال تعاوني تقوم على مقاربة العلاقات ما بين المكلف والإدارة الضريبية من خلال حلول سريعة مثال ذلك:

أ_ أن يثبت المكلف حوكمة جيدة لأموره الضريبية فيها مستوى عال من الأنظمة المحوسبة الملائمة وأن يكون مستعدا للعمل بشفافية بالغة في الإفصاح عن مخاطره الضريبية.

ب_ تقديم خدمات معزّزة للمكلفين من خلال نقاط اتصال مباشرة مع المكلفين، وإيجاد حلول سريعة للمشاكل التقنية والإدارية، ووضع تصنيفات للمخاطر لغرض التدقيق والحد من العقوبات مجحفة، وفقا لتصنيف المخاطر.

7_ مراقبة الإقرارات غير الدقيقة من خلال:

أ_ تقدير فجوة الامتثال في ضريبة القيمة المضافة من خلال تصريح المكلفين عن المبيعات مقارنة مع الذمم الدائنة، وتسمى هذه الطريقة بالعد التنازلي.

ب_ تقدير فجوة الامتثال في الضرائب المباشرة من خلال توزيع الدخل إلى فئات، وتسمى هذه الطريقة بالعد التصاعدي.

ج_ المراقبة الميدانية، ليتأكّد المكلفون من صحّة الإبلاغات.

المجال السابع (PQA7): الحلّ الفعال للمنازعات الضريبة.

الأساس: أن تتبع الادارة الضريبية آليات مراجعة مستقلة فاعلة تحمي حق المكلفين في الطعن واللجوء الى القضاء لضمان تحصيل الحقوق، وفضّ النزاعات بين الإدارة الضريبية، والمكلفين وضمان الحصول على محاكمة عادلة.

الهدف: أن يكون حلّ المنازعات عادلا ومستقلا وفاعلا على أساس الوقائع والقانون، وفي الوقت المناسب.

التقييم: يتم التقييم في هذا المجال من خلال ثلاثة مؤشرات، وخمسة أبعاد، هي:

المؤشرات والأبعاد:

1_المؤشر الأول: وجود مسار مستقل وسهل ومتدرج؛ لحلّ المنازعات.

الأبعاد هي:

أ_ مدى توافر آليات للمراجعة الإدارية والقضائية.

ب_ استقلال المراجعة الإدارية عن مسارات التدقيق.

ج_ مدى نشر المعلومات حول المنازعات الضريبية، واطلاع المكلفين عليها بشكل صريح.

د_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M2 .

2_المؤشر الثاني: الوقت المستغرق لحلّ المنازعات.

الأبعاد هي:

أ_ الوقت المستغرق لإتمام المراجعة الإدارية.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M1

3_المؤشر الثالث: درجة الاستفادة من حلّ المنازعات.

الأبعاد هي:

أ_ مدى استجابة الإدارة الضريبية لنتائج حلّ المنازعات.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M1 .

الأدلة التي يتم اللجوء إليها عند عملية التقييم في المجال السابع:

1_القوانين والأنظمة والتعليمات الضريبية المعمول بها.

2_المعلومات والبيانات والنشرات والتقارير التي تقو م وزارة المالية بنشرها وتعميمها عبر صفحاتهم الإلكترونية.

3_المتابعة الميدانية لفريق تادات بخصوص التعليمات، وإشعارات التقييم ، ورسائل إتمام عمليات التقييم.

4_التقارير الصادرة عن جهات رسمية.

5_الإجراءات المتبعة في عمليات المتابعة الإدارية.

6_قرارات المحاكم الضريبية، ولجان المراجعة.

الممارسات الجيدة التي يتم بناء عليها تقييم أداء الإدارات الضريبية في الدولة:

1_القوانين الخاصة بحلّ المنازعات الموحدة في كل الضرائب.

2_نشر تفسيرات واضحة للقانون توضح حقوق المكلفين، وطرق الطعن في الإقرارات المقدمة.

3_توفير تفسير واضح ومعلومات كافية لدافعي الضرائب من قبل الادارة الضريبية حول:(أي تعديل يطرأ على الالتزامات الضريبية ناتج من التدقيق، سبب فرض العقوبات، الحد من المنازعات).

4_العمل على الحدّ من المنازعات بواسطة عدة طرق: (تعزيز مهارات المدققين، وضع خطة فاعلة لإدارة قضايا التدقيق خصوصا المراجعات والموافقات، مراقبة أسباب المنازعات الضريبية، واتخاذ الإجراءات العلاجية المناسبة).

5_اعتماد آليات لحلّ المنازعات تتسمّ بالبساطة والشفافية متعددة المراحل وفقا للقوانين الضريبية في الدولة .

6_السّماح للمكلّف باللجوء الى مرحلة التحكيم، وهي المرحلة الثانية مباشرة في حالة تعذّر على الإدارة الضريبية إتمام المراجعة الإدارية في فترة زمنية محدودة.

7_السماح بتعليق الدفع للمبلغ المتنازع عليه طيلة فترة الاستئناف طالما كان هناك ما يضمن حق الضريبية بعد انتهاء فترة النزاع.

8_وضع خطة سريعة لردّ أية مبالغ إضافية هي حق للمكلفين إذا ثبت ذلك في نهاية النزاع .

9_تحديد الظروف المسموح بها للإدارة الضريبية، وعمل تسوية خارج المحاكم.

10_وجود سجل يتم توثيق المعلومات التالية فيه: (إستلام المنازعة، عدد الحالات التي تم استلامها، الحالات التي تم فضّ المنازعات فيها، قيمة المنازعات، العمر الزمني للمنازعات، طبيعة المنازعات، السياسات والإجراءات والقوانين التي تم الاعتماد عليها لفض المنازعة).

المجال الثامن (PQA8): الكفاءة في إدارة الإيرادات.

الأساس: أن يتم التّوضيح للمكلفين أين يتم صرف الإيرادات الضريبية بشفافية ووضوح، وأن تخضع المصاريف الحكومية لرقابة تامة.

الأهداف: عندما تقوم الحكومة بوضع خططها تعتمد بشكل كبير على بيانات مقدمة من الإدارة الضريبية؛ لذلك يجب أن يكون التحصيل الضريبي قريبا ممّا هو متوقع.

التقييم:ويتم التقييم في هذا المجال وفقا لثلاثة مؤشرات، وأربعة أبعاد قياس،هي:

المؤشرات والأبعاد:

1_المؤشر الأول: المساهمة في توقع الإيرادات.

الأبعاد هي:

أ_ حجم المدخلات الضريبية، وإسهامها في توقع الإيرادات الضريبية.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M1.

2_المؤشر الثاني:ملائمة نظام المحاسبة المستخدم في الإيرادات الضريبية.

الأبعاد هي:

أ_ أن يتم استخدام نظام محاسبي ملائم، ومؤتمت خاص بالإدارة الضريبية.

ب_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M1

3_المؤشر الثالث: وجود نظام لمعالجة الاسترداد الضريبي.

الأبعاد هي:

أ_ملائمة النظام المستخدم مع الحاجات للاسترداد الضريبي.

ب_الوقت اللازم لردّ المبالغ الواجب ردّها.

ج_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M2 .

الأدلة التي يتم اللجوء إليها عند عملية التقييم في المجال الثامن:

1_القوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات المعمول بها في الدولة المقيمة.

2_المخطط الهيكلي للإدارة الضريبية، والوصف الوظيفي.

3_التقارير الموثقة والموجهة للإدارات العليا حول (التوقعات، والإيرادات الحقيقية مقابل التوقعات لسنة جارية، تقرير يوضح أسباب الاختلاف، رصيد الخسائر المرحلة، قائمة بالاسترداد الضريبية المتوقعة)

4_الاستقصاء الميداني والملاحظات الشخصية لفريق تادات، وبيانات يتم تجميعها من خلال استمارة خاصة.

5_رصد حالات الردّ الضريبي، ومراجعة مبالغ الرد.

الممارسات الجيدة التي يتم بناء عليها تقييم أداء الإدارات الضريبية في الدولة:

1_تحليل الإيرادات الضريبية بواسطة وحدة مختصة بضمان الامتثال، والسداد لضبط الإيرادات المتحققة عن خسائر السنوات الماضية.

2_تقديم تقارير إلى الجهات المعنية حول انتظام عمليات التحصيل؛ لضمان ضبط أي انحرافات عن التوقعات، وأثرها على الميزانية، وكذلك تحديد أسباب هذه الانحرافات.

3_اللجوء إلى أتمتة حساب الإيرادات؛ لتقليل الخطأ والاحتيال.

4_استخدام نظام تدقيق داخلي يوفر كافة الضوابط؛ للحدّ من الأخطاء والاحتيال، حيث يحاول الكثيرون التهرب والاحتيال على الإدارات الضريبية.

5_المطابقة بين رصيد الضريبية في دفتر الأستاذ لدى المكلف، وحساب الإيرادات العامة وقيمة الضرائب المردودة الى البنك.

6_تطوير نظام لمراقبة الردّ الضريبي، والعمل على توفير مبالغ كافية لدفع المستحقات كون القانون يجب أن يضمن دفع فوائد للمكلف نظير التأخر بالدفع.

7_وجود نظام وبرنامج تدقيق للاسترداد الضريبي يعمل على سرعة الردّ، كذلك حماية الضريبية من الاحتيال.

المجال التاسع:(PQA9) المساءلة والشفافية.

الأساس: كون الإدارة الضريبية مؤسسة عامة، فالأصل أن تخضع للمساءلة في عملها واستخدامها للموارد المتاحة كما يجب أن تكون علنية، وأن تتمتع بالشفافية في طرح النتائج، وهذه من ركائز الحكومة الجيدة.

الهدف: أن تسأل الإدارة الضريبية عن أدائها من قبل الحكومة والشعب، وأن تتمتع بالشفافية التامة في عرض نتائج أدائها على كافة الأطراف المعنية.

الشفافية: آلية الكشف والإعلان من جانب الدولة عن أنشطتها كافة في التخطيط والتنفيذ، ويتم ذلك من خلال سيادة القانون والفصل بين السلطات، ووجود شراكة حقيقية بين الحكومة والمواطن؛ ممّا يسهّل اطلاع المواطنين باستمرار على سير العمل (هيأة النزاهة جمهوية العراق، 2018)

المساءلة: تحمّل المسؤولية واحترام الالتزامات، والوصول إلى نتائج يكون الإنسان مسئولا عنها في مدة زمنية محدودة (هيأة النزاهة جمهوية العراق، 2018).

التقييم: يتم التقييم في هذا المجال وفقا لأربعة مؤشرات قياس وستة أبعاد، هي:

المؤشرات والأبعاد:

1_المؤشرالأول: آليات الضمان الداخلي:

الأبعاد هي:

أ_الضمان المنبثق عن التدقيق الداخلي.

ب_ طرق ضبط نزاهة الموظفين.

ج_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M2.

2_المؤشرالثاني: الإشراف على الإدارة الضريبية من جهة خارجية.

الأبعاد هي:

أ_ أن يتمتع الإشراف الخارجي باستقلالية في عملية الإشراف على الأداء المالي، والتشغيلي للإدارة.

ب_أسلوب التحقيق مع الإدارة الضريبية المشبوهة.

ج_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M2.

3_المؤشر الثالث: نظرة الجمهور نحو نزاهة الإدارة الضريبية.

الأبعادهي:

1_تحديد آلية لتقييم ثقة الجمهور بالإدارة الضريبية.

يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M1 .

4_المؤشر الرابع: نشر الأنشطة والخطط والنتائج التي تعمل الإدارة الضريبية وفقا لها.

الأبعادهي:

أ_ سلامة توقيت نشر الأداء المالي والتشغيلي، ومدى الإعلان عن أداء الإدارة الضريبية.

ب_ سلامة الإعلان عن الخطط المستقبلية، وتوقيت ذلك.

ج_ يتم التقييم لهذا المؤشر وفقا لطريقة: M2.

الأدلة التي يتم اللجوء إليها عند عملية التقييم في المجال التاسع:

1_الوصف الوظيفي لوحدة التدقيق، والذي يوضّح التسلسل الإداري فيها.

2_ميثاق التكليف لوحدة التدقيق والذي يوضح الصلاحيات، والوصف الوظيفي للوحدة.

3_خطة التدقيق السنوية، والتي توضّح طبيعة العمليات، والإجراءات والنطاق، والتوقيت، والمخاطر لآخر اثني عشر شهرا.

4_خطة التدريب وتقارير تقييم الأداء لهم من قبل هيئة مراجعة مستقله، وتقارير النزاهة.

5_طرق التواصل مع هيئات خارجية، والتقارير التي يتم طلبها من هيئات أخرى لاستخدامها في عملية التدقيق.

6_التقارير المرفوعة إلى جهات عليا في الدولة مثل البرلمان، والسلطة التشريعية توضح الاداء المالي والتشغيلي.

7_الخطط المستقبلية لدى الإدارة الضريبية مثل الخطط الاستراتيجية، والتشغيلية، والتوسعية، وكذلك طرق نشرها للجمهور.

8_التغيرات التي أجرتها الإدارة الضريبية على إطار النزاهة والشفافية، والحملات التوعوية لآخر سنتين.

الممارسات الجيّدة التي يتم بناء عليها تقييم أداء الإدارات الضريبية في الدولة:

1_الإشراف الخارجي، ويتم من خلال:

أ_الإبلاغ الإلزامي، ويتمّ من خلال تقديم تقريرحول الأداء المالي، والتشغيلي للإدارة الضريبية.

ب_ قيام مدقّق الحكومة بعمليات تدقيق مالية يكون لها علاقة بالأداء.

ج_ قيام هيئات عليا بالتحقيق مع جهات تنفيذية عليا.

2_الاستقلالية لجهات التحقيق في مواضيع الإدارة الضريبية، وأدائها ومخالفاتها.

3_برامج الرقابة المستخدمة، والتقارير المنتظمة التي يتم رفعها إلى الإدارة العليا مثل إعادة مراجعة القرارات، وتصحيحها في حالة الحاجة لذلك، ودفع التعويضات إن لزم الأمر، وبالتالي تغيير الإجراءات كافة في حال لزم ذلك.

4_إتخاذ إجراءات؛ لردع الموظفين والمسؤولين الذين يسيئون استخدام الصلاحية من خلال اتخاذ معايير وإجراءات أخلاقية.

5_وضع آليات الضمان الداخلي:

أ_ضوابط داخلية: وهي الإجراءات التي يتم وضعها لحماية الأنظمة المحاسبية من الاحتيال: (تصريح المعاملات، فصل المهام، تدقيق السجلات، حماية الأصول المادية، ضبط الوصول إلى السّجلات اليدوية، والإلكترونية، السياسات المتبعة في التخزين، وطرق استرجاع البيانات).

ب_وحدة الشؤون الداخلية، والمسؤول عن الضمان، التزام العاملين بسياسات النزاهة ويقع على مسؤوليتها التّحقيق في سلوك المسؤولين في الدوائر الضريبية، ومعاقبة حالات التعاون مع الجهات صاحبة الاختصاص مثل (هيئة مكافحة الفساد)، وترفع تقارير هذه الوحدة إلى مدير الإدارة الضريبية مباشرة.

6_إشراك المجتمع المحلي ودعمه؛ للتعبير عن رأيه في أداء الإدارة الضريبية، وكذلك في حالة إجراء التعديلات، ومن الممكن إشراك الشركات التجارية والصناعية من خلال ندوات تفاعليه؛ لمعرفة رأيهم واختبارها قبل إقرارها وتنفيذها، ويتم أخذ عيّنه عشوائية من المكلفين، ويختارها طرف خارجي، وممكن تقييم مدى رضى المكلفين عن أداء الإدارة الضريبية، ويتوجب على الأخيرة نشر التقارير والنتائج بشفافية ضمن جدول زمني مع الإشارة إلى الإصلاحات التي سوف تتم.

ب) الدراسات السابقة

2_14 الدراسات السابقة

نظراً لحداثة الموضوع فيعاني هذا الجانب من نوع من القصور حيث كما تطرقنا سابقا ان العديد من الدراسات وضع الباحثين فيها معايير وضعيه نتاج جهودهم الشخصية ومن هذه الدراسات:

دراسة (نور، 2017)، بعنوان (استخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن لتحسين أداء دوائر ضريبة الدخل في محافظات شمال الضفة الغربية).

هدفت الدراسة إلى و وضع نموذج قياسي من خلال بطاقة الأداء المتوازن لتطوير أداء العاملين في دوائر ضريبة الدخل من خلال بيان المقاييس الأكثر ملائمة من وجهة نظر الدوائر الضريبية والمكلفين.

وتوصلت الباحثة من خلال أسلوب الدراسة الذي قامت باستخدامه (المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استمارة خاصة لغايات البحث والدراسة وكذلك المنهج التاريخي لتوضيح مفهوم بطاقة الأداء المتوازن إضافة لنظرة سريعة حول تطور النظام الضريبي الفلسطيني إلى جملة من النتائج هي: يمكن وبسهولة تطبيق بطاقة الأداء المتوازن سواء كان ذلك في القطاعات الربحية والغير ربحية، القطاع العام والقطاع الخاص وسوف تكون سبب في جعل الأداء أكثر تطوراً ونمواً ولا يزال القطاع العام بعيد كل البعد عن تطبيقها

وقد أوصت الباحثة بجملة من التوصيات كان منها:

قسمت ألباحثه التوصيات إلى قسمين (كمية تتعلق بتحليل الدراسة، توصيات متعلقة بالدراسات السابقة) ،كان من اهم توصياتها انه يجب زيادة الثقة بالمكلف من خلال قبول الاقرار الذي يقدمه المكلف بنفسه، زيادة عدد الدورات والتأهيل للموظفين، العمل على تطبيق نظام الحوافز للموظفين في الدوائر الضريبية، سد الثغرات في القانون التي يستغلها المتهربين من الضريبية.

أما توصياتها بخصوص الدراسات السابقة ،أن هناك إمكانية لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن بعد توفير بيئة مناسبة لزيادة الوعي لدى الموظفين بها، توفير إمكانيات مالية ومادية، علمية وعملية تشكيل لجنة وطنية مشتركه من القطاع العام والخاص بهدف تطبيق بطاقة الاداء المتوازن.

دراسة الزهراء (2016)، بعنوان(أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية بسكرة – الجزائر (2000–2011 م)

هدفت الدراسة إلى الوقوف على اهمية قياس الأداء لدوائر الضريبية في دعم عملية التحصيل واستعراض بعض المؤشرات المؤثرة في قياس الأداء وقد توصلت الباحثة من خلال أسلوب الدراسة الذي قامت باستخدامه (وصفي في تقديم المفاهيم، كمي في تحليل العلاقة بين المتغيرات البحثية) إلى جملة من النتائج هي:ان هناك مجموعة مختلفة من العوامل المؤثرة في عملية التحصيل الضريبي ، يجب الموازنة بين المعايير الكمية والنوعية وكلما كان التحصيل الضريبي مرتفعا كان الأداء الضريبي أكثر فاعليه حيث ان التحصيل الضريبي هو من اهم مؤشرات الأداء الجيد، هناك مؤشرات قياس أكثر تأثير في عملية التحصيل الضريبي منه (أرباح الشركات، الإعفاءات الضريبية حيث انها وسيلة لتشجيع الاستثمار وبالتالي خلق أوعية ضريبية جديدة).

هناك مؤشرات قياس أقل تأثيرا في عملية التحصيل الضريبي منها (زيادة عدد الموظفين في الدوائر الضريبية، تقليل المنازعات الجبائية، تفعيل الرقابة للحد من التهرب، محاولة زيادة عدد المكلفين)

وقد أوصت الباحثة بجملة من التوصيات منها:

الاهتمام بالموارد البشرية وتعليمها وتدريبها،محاولة تطبيق نماذج قياس عالمية مثل (TADAT)

الإهتمام بحل المنازعات الجبائية وتحسين العلاقات مع المكلفين ،السعي نحو إدخال التكنولوجيا بقوة في الدوائر الضريبية.

دراسة (محمود،2016) بعنوان (دور الإدارة الضريبية وممارساتها في زيادة إيرادات ضريبة القيمة المضافة)

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الضريبية وممارساتها في زيادة إيرادات ضريبة القيمة المضافة.

وتوصل الباحث من خلال أسلوب الدراسة الذي قام باستخدامه (المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استمارة خاصة لغايات البحث والدراسة بتوزيع (111) استبانة إلى جملة من النتائج منها: هناك تقصير في نشر الوعي والثقافة الضريبية، هناك قصور في التعامل مع الجهات الرسمية لضبط التهرب، التساهل في تطبيق العقوبات والغرامات، يمتلك موظفي ضريبة القيمة المضافة مهارات عالية في إنجاز مهامهم ينقصهم خبرات في مجالات معينة مثل معايير المحاسبة الدولية ،البرامج المحاسبية المستخدمة في القطاع الخاص، مبادئ الحوكمة.

وقد أوصى الباحث بجملة من التوصيات منها:

تطوير المتابعات الميدانية للعمل على ضبط فجوة التهرب، تفعيل الرقابة على المكاتب الضريبية، وتفعيل بنود العقوبات والغرامات، تفعيل الضبط الرقابي من خلال تطبيق معايير الحوكمة، عقد دورات وورشات عمل تتعلق بتطوير نقاط الضعف وتغطية النقص في الخبرات.

دراسة(قبلان،2014)، بعنوان(اثر السياسات المحاسبية والاجراءات المتبعه في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على الحد من التهرب الضريبي).

هدفت الدراسة إلى بيان أثر السياسات المحاسبية والإجراءات المتبعه في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على الحد من التهرب الضريبي مما سيؤدي إلى تحقيق العدالة الضريبية بين المكلفين وبالتالي رضا المكلفين مما سيؤدي إلى زيادة التدفقات النقدية والحد من العجز في الموازنة.

توصل الباحث من خلال أسلوب الدراسة الذي قام بإستخدامه معتمدا على المنهج الوصفي في عرض البيانات والاسلوب التحليلي في تحليل نتائج الدراسة من خلال استمارة صممها الباحث

لغرض الدراسة قام الباحث بتوزيع 110استمارة واسترداد 100 استمارة استبعد منها 7 وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج منها:لا اثر للسياسات الضريبة والإجراءات المتبعه على التهرب الضريبي الا انه من خلال عينه الدراسة المتخصصة تبين أن ابرز طرق التهرب الضريبي هي (الاستيراد على اسم الغير، عدم التصريح عن كامل المبيعات) كما ان دائرة ضريبة والمبيعات ملتزمة بتطبيق الغرامات وإصدار القرار التقديري في حال تأخر المكلف عن تقديم الاقرار في موعده،وجد الباحث ان هناك بعض البنود التي يلتزم بها المكلفون مثل ان الاستهلاك يتم وفقا للقسط الثابت، عدم استهلاك الأصول التي لا تفقد قيمتها مع الزمن مثل الأراضي ،واقل التزاما ببعض البنود مثل اقتطاع مقدم على نشاط تجاري، احتساب نفقات الضيافة والديون الهالكة وفقا لما هو معمول به في القانون الأردني.

وقد أوصى الباحث بجملة من التوصيات منها:

ضرورة تفعيل الإجراءات المتعلقة بالاستيراد على اسم الغير، متابعة حاملي بطاقات الاستيراد من قبل دائرة الجمارك، تأهيل وتدريب موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، توعية المكلفين بأهمية الضرائب ودورها في تفعيل الاقتصاد.

دراسة (قابيل،2012) بعنوان (إستخدام القياس المتوازن لزيادة كفأة وفاعلية الأداء لمصلحة الضرائب المصرية في ظل المتغيرات المعاصرة).

حيث تركز الهدف من إعداد هذه الدراسة على زيادة كفاءة وفاعلية الأداء بمصلحة الضرائب المصرية باستخدام القياس المتوازن في ضوء المتغيرات الضريبية المعاصرة، ليكون نواة للتطبيقه في باقي المجالات الإقتصادية الحكومية.

توصل الباحث من خلال أسلوب الدراسة الذي قام بإستخدامه معتمدا على المنهج الوصفي في وصف الواقع وأسباب الحاجة إلى مقاييس متوازنة بين المقاييس المالية والغير مالية والأسلوب العملي في إبراز الواقع ومحاولة إبراز الظاهرة كما هي من خلال التنبوء بالمقياس المناسب للأداء وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج: رفض الإعتماد على النموذج المحاسبي لقياس

الأداء لدوائر بصفة عامة والأداء لدوائر الضريبية بصفة خاصة، الأخذ بكافة الأسباب التي تؤثر على الأداء التنفيذي منها الأخذ بالأداء الإستراتيجي، اتساع الهوة بين أهداف مصلحة الضرائب وبين المكلفين نتيجة افتقار الأداء الضريبي إلى الفاعلية، توجد علاقة طردية بين استخدام المقاييس المالية والغير مالية وزيادة فاعلية الأداء الضريبي، هناك مشاكل تواجه تطبيق القياس المتوازن في الواقع العملي.

وقد أوصى الباحث بجملة من التوصيات منها:

العمل على تطوير نظام قياس الاداء بإستخدام القياس المتوازن بالسرعة الممكنة وتجربتها على أداء احد القطاعات الضريبية قبل تعميمها على باقي القطاعات، إجراء المزيد من البحوث للتأكيد على الاستفادة من استخدام القياس المتوازن على جميع المستويات الإدارية، دعم إيجاد علاقة بين مقاييس الاداء المالية والغير مالية، العمل على تنمية القدرات الذاتية لدى العاملين في الدوائر الضريبية والتدريب وإصدار القوانين التي تقوم بتنظيم العلاقة بين الدوائر الضريبية والمكلفين مثل وثيقة الدفاع عن حقوق المكلفين.

دراسة (الفلاحات، وزيدان2012) بعنوان (تأثير التهرب الضريبي على التنمية المستدامة في الأردن)

حيث هدف الباحثان الدراسة على التعرف على مدى تأثير التهرب الضريبي على التنمية المستدامة في الأردن.

توصل الباحثان من خلال أسلوب الدراسة الذي قام بإستخدامه وتصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدارسة، حيث تكون مجتمع الدارسة من مدققي الحسابات والمقدرين ومدارء الاقسام في الدائرة العامة لضريبة الدخل والمبيعات، حيث تم توزيع 30 استبانة، منها 12 استبانة على مدققي الحسابات، و18 استبانة على المقدرين ومدارء الاقسام في الدائرة العامة لضريبة الدخل والمبيعات وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج منها:

هناك إدراك لحجم التهرب الضريبي في الاردن، عداعن الجهات التي تعمل في هذا المجال مثل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات،ومدققي الحسابات، هناك تاتي حقيقي للتهرب الضريبي على التنمية المستدامة في الاردن ,حيث يؤدي التهرب الضريبي الى تدني مستوى الخدمات التي تقدمها الدولة وتدني مستوى المعيشة للمواطنيين ,هذا بالإضافة الى دور التهرب الضريبي، وأن التهرب الضريبي في الاردن مقصود ومخطط له، وهناك الكثير من اصحاب رؤؤس الاموال يدفعون مبالغ كبيرة للمستشارين في الضرائب من اجل البحث عن منافذ غير مشروعة من اجل تخفيض ثرواتهم، من اسباب التهرب الضريبي جزء منها يرجع لاصحاب رؤؤس الاموال ,والجزء الاخر يرجع للجهات الحكومية، فيما يتعلق بسياساتها وتشريعاتها وقوانينها المالية والاقتصادية والسياسية والمجتمعية.

وقد أوصى الباحث بجملة من التوصيات منها:

تعزيز مفهوم الإنتماء لاصحاب رؤؤس الاموال، لاسيما وان القطاع الخاص يعتبر من ركائز الدول لما له من اهمية بالغة ومفصلية في التنمية المستدامة، ضرورة ادراك الجهات الحكومية بان السياسات والتشريعات والقوانين الحكومية الغير عادلة تعتبر عامل مشجع وقوي للتهرب الضريبي،

تعزيز مفهوم القيمة المجتمعية المضافة لدى اصحاب رؤؤس الاموال والقطاع الخاص بشكل عام،والقيمة المجتمعية المضافة المراد الوصول اليها وجعلها حقيقة وتطبقها على ارض الواقع من خلال السياسات المالية و النقدية العادلة للحكومة،ضرورة وضع سياسات استثمارية جاذبة وليست طاردة،على الجهات الحكومية تقليل الفجوة بين الدولة وأصحاب رؤؤس الاموال والقطاع الخاص، وذلك من خلال التشريع وتطبيق مفهوم الدولة الحاضنة، وتطبيق مفهوم ان الدولة من المجتمع والعكس ليس صحيح، تحفيز القطاع الخاص بضرورة التنسيق مع الجامعات للاستفادة من الابحاث والدراسات المعدة من قبل تلك الجامعات والاطلاع على ايجابي اتعدم التهرب الضريبي والمنافع التي كسبها، اجراء المزيد من الابحاث والدراسات حول مخاطر واثار التهرب الضريبي ونتائجه السلبية المدمرة.

دراسة منظمة التعاون، والتنمية الاقتصادية:2011 (OECD)

لقد أعدت هذه الدراسة من قبل منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية، واختصّت بعمليات قياس الأداء الضريبي في الدول التابعة لهذه المنظمة، والتي توصلت إلى ضرورة الحصول على رضا المكلفين، كأحد جوانب قياس الأداء، وأكدت على ضرورة تحسين الوعي الإلزامي لدى المكلفين؛ مما يقلل من فجوة الأداء الضريبي، وألزمت هذه الدراسة الدول الأعضاء فيها بصياغة أسلوب موحد للإدارة الاستراتيجية يتضمن الآتي: ضرورة التركيز على التخطيط الاستراتيجي بالتركيز على الأهداف العليا للإدارة الضريبية. تطوير الاستراتيجية حتى يتم التكيف مع الظروف، والمتغيرات المعاصرة ،صياغة رؤية بهدف التدقيق بين ما يطلبه العاملون في الإدارة الضريبية، وأهداف لدى الإدارة العليا؛ لدعم الاستراتيجية، وتعزيز عملية الأداء.

دراسة (عبد الغفور،2008) بعنوان (العلاقة بين المكلف والإدارة الضريبية وأثرها على التحصيل والجباية)

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين المكلفين والغدارة الضريبية من خلال التعرف على حقوق والتزمات كلا الطرفين وقياس أثره على التحصيل والجباية.

وتوصل الباحث من خلال أسلوب الدراسة الذي قام باستخدامه (المنهج الوصفي التحليلي تمثل بمراجعة الأدبيات ذات العلاقة وتصميم استمارة خاصة لغايات البحث والدراسة وتم توزيع (500)استبانة) وتوصل الباحث إلى جملة من النتائج منها: قسم الباحث النتائج وفقا لفقرات الإستبانة ومجالاتها ان هناك فقرات في الإستمارة ذات تأثير إيجابي منها، الواسطة وتنظيم العلاقة بين المكلفين)، وأن هناك فقرات في الإستمارة ذات تأثير سلبي منها (عدم مراعاة قواعد العدالة للمكلفين،عدم إدراك مأمور التقدير لظروف الملكفين، عدم وضوح نصوص القانون)، نصوص قانون ضريبة الدخل ذات تأثير إيجابي من خلال توضيح الحقوق، الإلتزامات، الإعفاءات.

وقد أوصى الباحث بجملة من التوصيات منها:

العمل على تعديل الشرائح بما يتناسب وقدرات المكلفين ،العمل على تعزيز الثقة بين الملكفين والإدارة الضريبية ،نشر الوعي الضريبي.

دراسة(درغام،2006)، بعنوان (تقويم وقياس الاداء لدائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة).

هدفت الدراسة إلى التركيز حول تحسين التحصيل الضريبي في ظل العجز الذي تواجهه السلطة الوطنية في إيراداتها نظراً لحساسية التحصيل الضريبي في قطاع غزة.

وقد توصل الباحث من خلال أسلوب الدراسة الذي قام باستخدامه معتمدا على المنهج الوصفي التحليلي في البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من خلال استمارة صممها الباحث خصيصا لهذه الدراسة والبيانات الثانوية من الكتب والمراجع العلمية والدوريات المتوفرة في قطاع غزة إلى جملة من النتائج: تحسن في الأداء الضريبي لدائرة ضريبة الدخل في الفترة من (1996-2003)، تعدد الضرائب أرهق المكلف وأدى إلى زيادة التكاليف، عدم تسهيل عمل دوائر ضريبة الدخل نتيجة عدة أسباب (عدم العمل بقانون ضريبة الدخل الفلسطيني حيث لا يزال القطاع يعمل ضمن بوتقة القانون المصري، عدم توفير قاعدة بيانات كافية عن المكلفين، عدم استغلال الطاقة القصوى لدوائر ضريبة الدخل في القطاع).

وقد أوصى الباحث بجملة من التوصيات منها:

ضرورة الإسراع في إصدار قانون فلسطيني سيؤدي إلى الإصلاح الضريبي وتحقيق العدالة، العمل على رفع أداء الموظفين وتطوير قدراتهم، قياس فاعلية الأداء من خلال مقارنة الفعلي المنجز مع الأهداف والمتوقع استخدام مؤشرات إدارية في قياس الأداء، أساليب العمل، إجراءات العمل في دائرة ضريبة الدخل، الهياكل التنظيمية لدائرة ضريبة الدخل، استخدام مؤشرات مالية واقتصادية في قياس الأداء مثل تكلفة الجباية ونسبة التحصيلات مما يساعد الإدارة في قياس فاعليه الأداء، استخدام مؤشرات اجتماعية مثل تذمر المكلفين من المحسوبية والواسطة.

15_2 إضافة الدراسة (ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة):

وجدت الباحثه اثناء إعداد الدراسة فرصة لإثراء المكتبه البحثيه بإفراد دراسة حديثه موسعه حول معايير التقييم التشخيصي ، ومن ثم ربطها بالتحصيل الضريبي للدوائر الضريبية، علها تكون سبب في إفادة غيرها من الباحثين والدراسين، وذلك نظرا لعدم التطرق للمعايير بصورة منفردة وموسعه.

وفي أغلب الدراسات التي قامت الباحثه بالإطلاع عليها وجدت أنه تم التطرق للمجالات بصورة مختصرة حيث تطرقت معظم الدراسات إلى الحد من التهرب الضريبي.

الفصل الثالث

المنـهجية والإجراءات

منـهجية الدراسة

مجتمع وعينـة الدراسة

أداة الدراسة

صدق الأداة

إجراءات الدراسة

الفصل الثالث

المنهجية والإجراءات

3_1 منهجية الدارسة

لجأت الباحثة إلى المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذه الدراسة؛ لمحاولة وصف العلاقة وصفا كميا.

3_2 مجتمع وعينة الدراسة

يعتبر مجتمع وعينة الدراسة عينه قصدية، حيث تم استهداف مدراء الدوائر المعنية في الإدارتين للإجابة على الأسئلة الواردة في الاستقصاء، (تم تسليم استقصاء في الإدارة العامة لضريبة القيمة المضافة وأخر في ضريبة الدخل) وثمانية وعشرين استمارة سلمت باليد أو بواسطة البريد الإلكتروني مدراء ماليين معروفين بتعاونهم مع كلا الإدارتين، منهم مدراء حسابات، مفوضين من قبل مكلفين بمتابعة ملفات ضريبية، للإجابة عن أسئلة الاستمارة.

3_3 أداة الدراسة

بهدف الحصول على بيانات أولية قامت الباحثة بتصميم نموذج استقصاء خاص بهدف تقييم أداء الإدارة الضريبية، ونموذج استبيان لوصف أثر معايير التقييم التشخيصي على الإدارة الضريبية.

3_4 صدق الأداة

في الجزء الأول من جمع البيانات الأولية (الاستقصاء والمقابلة الشخصية): للتأكد من صدق الأداة قامت الباحثة بعد إستلام الاستقصاء بالاجتماع بالسيد رفيق بشر نائب مدير عام ضريبة الدخل في مكتبه بوزارة المالية يوم 2019/2/12 في تمام العاشرة صباحا، والسيد عادل حمايل مدير برنامج RMS في الادارة العامة لضريبة القيمة المضافة يوم 2019/2/17 في تمام الساعة الحادية عشر

صباحا، لمناقشة الإجابات وتحليلها وكذلك الرجوع إلى القوانين والتعميمات المعمول بها في الإدارتين.

في الجزء الثاني من جمع البيانات الأولية (الاستمارة) تم التحقق من ثبات الاداة من خلال استخدام مقياس كرونباخ الفا، وقد بلغ معامل الثبات لكل فقرات الاستبانة والبالغة نسبة 28 (88%)، وهو بدرجة جيدة جدا.

3_5 إجراءات الدراسة

1_مرحلة جمع البيانات الأولية: حيث تم إعداد نموذج استقصاء خاص واستمارة ، وتم تقسيم كلا من الاستقصاء والاستمارة إلى تسعة أجزاء كل جزء فيه يحتوى على جملة من الأسئلة موزعة وفقا للمؤشر والمجال، وتم بناء الأسئلة الواردة فيه على بناء على الأدلة والممارسات الجيدة الخاصة بكل مجال ولغاية صدق أداة الدراسة قام الأستاذ الدكتور المشرف بمراجعة الاستمارة، وقامت الباحثة بعرضها على ذوي الاختصاص لغويا لمراجعتها؛ للتأكد من صحة اللغة، تم زيارة مقر وزارة المالية، وتحديداً مقر الإدارة العامة لضريبة الدخل والإدارة العامة لضريبة القيمة المضافة، وتسليم كتاب تسهيل المهام الموجه من الجامعة بتاريخ 2019/2/5، ومتابعة استكمال الإجراءات الخاصة بالموافقة على تسهيل مهمة الباحثة ثم الإجتماع بكلا من السيد رفيق بشر في الإدارة العامة لضريبة الدخل، والسيد عادل حمايل في الإدارة العامة لضريبة القيمة المضافة، وتوجهت لمدراء الدوائر المعنية وفيما يتعلق بالإستمارة تم تسليم خمسة عشر نسخة باليد وثلاثة عشر نسخة عبر البريد الإلكتروني.

2_ مرحلة جمع البيانات الثانوية: قامت الباحثة بمراجعة العديد من الدراسات السابقة، والمجلات العلمية المحكمة، وبيانات صادرة عن وزارة المالية ومعهد الأبحاث ماس، وغيرها.

3_ استلام مصادر البيانات الأولية: قامت الباحثة لاحقا بالتوجه إلى الإدارتين لاستلام الاستقصاء والاجتماع بالسيدين حمايل، وبشر، ومناقشة الإجابات والحصول على المزيد من التفاصيل والمعلومات والأمثلة التوضيحية، ويجب التنويه إلى أنّ وزارة المالية قامت بانتداب وفدا من كلا

الإدارتين لحضور دورة تتعلق بتقييم تادات وورشات عمل تتعلق بأسلوب تقييمها أثناء قيام فريق تادات بتقييم أداء الإدارة الضريبية في الأردن، تم توزيع الاستمارات على عينة قصدية واستردادها كافة، حيث تم إسترداد (15) استبانة باليد، والباقي والبالغة (13) استبانة بوسطة البريد الإلكتروني.

4_ تحليل البيانات الأولية والتوصل إلى النتائج: بعد استلام الاستقصاء تم تحليل الإجابات بناء على نظام الدرجات(A,B,C,D)، ومن ثم جمع الدرجات بناء على نظام(M1,M2) كما تم توضيحه سابقا صفحة 34، ولغايات تحديد أثر أداء كلا الإدارتين على التحصيل الضريبي، تم استخدام برنامج (SPSS) لغايات التحليل لنستطيع الإجابة عن الفرضيات وأسئلة الدراسة.

الفصل الرابع

تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

تحليل نتائج تقييم الإدارتين (الدخل والمضافة) وفقاً للمجال.

ملخص الأداء المالي للإدارتين (الدخل والمضافة)

الإجابة عن الفرضية الأولى والفرضيات الفرعية عنها (نتائج إختبار وتحليل الفرضيات).

الإجابة عن فرضية الدراسة الرئيسية الثانية

الفصل الرابع

تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

4_1 تحليل أداء الإدارات العامة الضريبية (الدخل، المضافة) وفقا لمجالات التقييم التشخيصي.

قامت الباحثة بناء على ما ورد في دليل المقيمين الميدانين لأمانة (تادات) بإعداد نموذج يتضمن مجموعة من الأسئلة بهدف مراجعة أداء الإدارة الضريبية وفقا للممارسات والأدلة التي تستند إليها (تادات) كانت نتائج الأداء على النحو التالي

المجال الأول (PQA1) سلامة قاعدة دافعي الضرائب المسجلين (دائرة ضريبة الدخل):

1_المؤشر الأول معلومات أكيدة ودقيقة حول دافعي الضرائب: حيث يتم الاحتفاظ بسجل محوسب واف عن المكلفين، (يتضمن الاسم الرباعي وفقا للهوية، والعنوان كامل، ورجل الاتصال، واسم الشركة وأسماء الشركاء، ورقم المشتغل المرخص إضافة إلى صورة عن شهادة التسجيل ورخصة المهن)، ويعتبر التسجيل غير مركزي، أما فيما يتعلق بطبيعة النشاط، فكافة المهن مفروزة وفقا لنظام الرموز(الكودات)، لكن دون تفصيل فمثلا تجارة_تجارة سيارات فقط، كما أن إجراءات التسجيل كافة تتم في ضريبة القيمة المضافة، ويحمل كل مكلف رقما تعريفيا خاصا به، لكن الاختلاف يكون في حال اختلاف مصدر الدخل، واختلاف طبيعة التسجيل لهذه المصادر، ومن خلال الدائرة والنظام المستخدم. يمكن للمكلف تحديث بياناته، طلب تجميد ملفه ،إضافة أي تعديل، من خلال مكاتب إدارة ضريبية الدخل وفقا لمنطقته.

2_المؤشر الثاني المعرفة بمن يتوجب عليهم التسجيل لدى الإدارة الضريبية: يتوجب التسجيل لكل من قام بممارسة نشاط حقق له دخل في فلسطين إضافة إلى أنه ينطبق عليه شرط الإقامة، ويمنع النظام المستخدم تكرار الملفات، وساعد التعاون مع جهات خارجية مثل الجمارك، ووزارة الصحة، والزيارات، والمسح الميداني في زيادة نسبة المكلفين المسجلين.

المجال الأول (PQA1) سلامة قاعدة دافعي الضرائب المسجلين(دائرة ضريبة القيمة المضافة)

1_المؤشر الأول معلومات أكيدة ودقيقة حول دافعي الضرائب: حيث تقوم الإدارة الضريبية بالاحتفاظ بسجل واف عن المكلفين محوسب يتضمن الاسم الرباعي وفقا للهوية، والعنوان الكامل، ورجل الاتصال واسم الشركة، ورقم المشتغل المرخص إضافة إلى صورة عن شهادة التسجيل، ورخصة المهن، وطبيعة النشاط التجاري، ويتم تسجيل طبيعة النشاط وفقا لكودات معرفة في برنامج (RMS) على سبيل المثال: بند تجارة _تجارة ملابس _يتفرع منه واحد وعشرون تفصيلا خاص بتجارة الملابس،ويعتبر التسجيل غير مركزي في إدارة ضريبة القيمة المضافة، حيث يمكن لأي مكلف التسجيل في أي مكتب ضريبي تابع لها.

2_المؤشر الثاني المعرفة بمن يتوجب عليهم التسجيل لدى الإدارة الضريبية: يتوجب التسجيل لكل من قام بممارسة نشاط حقق له دخلا في فلسطين (قام بعقد صفقات)، إضافة إلى أنه ينطبق عليه شرط الإقامة، وتظهر الروابط لدى إدارة ضريبة القيمة المضافة من خلال الشركاء، حيث يمكن معرفة أيّ الشركات التي يتبعون أو ذات الصلة، وتقوم الإدارة الضريبية بإرسال دعوات حضور للمكلفين غير المسجلين، والتسجيل الغيابي في كثير من الحالات ، التعاون مع أطراف خارجية عند الحاجة؛ لمتابعة ملف المكلف وتوفير معلومات إضافية بغرض التدقيق والتفتيش.

وللتوضيح قامت الباحثة بإدراج الإجراءات والأوراق المطلوبة لتسجيل الأفراد والشركات لفتح ملف ضريبي:

الأفراد: عند التقدم بطلب فتح ملف يتم طلب الأوراق التالية، والتي يتم الاحتفاظ بها في سجلات المكلف (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة):

1_تقديم طلب فتح ملف موقع من المكلف شخصيا

2_طلب تفويض لمحاسب قانوني

3_نموذج معلومات عن المكلف موقع منه شخصيا، أو من وكيله

4_تعهد وتصريح

5_صورة عن الهوية

6_عقد إيجار

7_شهادة انتساب للغرفة التجارية

8_مزاولة مهنة

الشركات: عند التقدم بطلب تفتح ملفا تطلب فيه الأوراق التالية، والتي يتم الاحتفاظ بها في سجلات المكلف (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة،)

1_النظام الداخلي

2_عقد التأسيس

3_شهادة مراقب شركات

4_رقم التسجيل لدى مراقب الشركات، وهو نفسه الرقم الضريبي

5_انتساب لعضوية الغرفة التجارية.

المجال الثاني (PQA2) الإدارة الفاعلة للمخاطر (دائرة ضريبة الدخل):

1_المؤشر الأول تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها، ووضع تقدير كمي لها: تقوم الإدارة الضريبية بتحديد أهم المخاطر التي تواجه دوائر الإدارة الضريبية، ويتم دراستها وتحليلها على مستوى الإدارة، وقد تم تقسيمها وفقا لإدارات ومكاتب لكن لا يوجد تصنيف كمي لها، ولا سجل خاص بكافة المخاطر أو دائرة خاصة بإدارة المخاطر في إدارة ضريبة الدخل لكن تسعى إلى ضبط مخاطر الامتثال من خلال تدقيق الإقرارات، والقيام بعمليات تدقيق عشوائي، ولا تتوفر لدى إدارة ضريبة الدخل إجراءات لتقدير الخسائر الأعلى.

2_ المؤشر الثاني التخفيف من المخاطر بواسطة وضع خطط لتحسين درجة الامتثال: تقوم إدارة ضريبة الدخل بوضع خطة لمواجهة المخاطر وخطط فرعية، وتقوم بوضع خطة تشغيلية سنوية لكن لايتم تصنيف المخاطر وفقا لدرجة خطورتها.

3_المؤشر الثالث مراقبة النشاطات الخاصة التي يتم وضعها لتخفيف مخاطر عدم الامتثال: تقوم إدارة ضريبة الدخل بمبادرات لتخفيف المخاطر من خلال عقد لقاءات مع الجمهور، وعقد دورات للموظفين وإعداد تقارير توضح التقدير النسبي، وليس الكمي لأثر الامتثال وتقوم الإدارة برفع تقارير للجهات العليا بنقاط الضعف في القانون وتتم دراستها وتعديل القانون وفقا لها.

4_ المؤشر الرابع تحديد المخاطر المؤسساتية والعمل على تقييمها وتخفيفها: يتم رفع تقارير إلى المدير العام (يومية، وشهرية، وسنوية) من المكاتب في كافة المحافظات، ويتم دراستها ورفع توصيات للإدارة العليا والمطالبة بالتعديلات، وتقوم بتوفير التدريب للموظفين، وكذلك تعمل على التقليل من المخاطر المؤسسية من خلال إجراءات إدارية مثل مواجهة مخاطر الزلازل.

المجال الثاني(PQA2) الإدارة الفاعلة للمخاطر(دائرة ضريبة القيمة المضافة).

1_المؤشر الأول: تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها ووضع تقدير كمي لها: تقوم الإدارة الضريبية بتحديد أهم المخاطر التي تواجه دوائر الإدارة الضريبية، ويتم دراستها وتحليلها على مستوى الإدارة لكن لا يوجد تصنيف كمي لها، ولا سجل خاص بكافة المخاطر أو دائرة خاصة بإدارة المخاطر في إدارة ضريبة القيمة المضافة، لكن تحاول تجنب مخاطر الامتثال من خلال تدقيق ملفات المكلفين والكشوفات الدورية التي يقوم المكلف بتقديمها.

2_المؤشر الثاني التخفيف من المخاطر بواسطة وضع خطط لتحسين درجة الامتثال: لا يعكس أداء إدارة ضريبة القيمة المضافة الالتزام بخطة امتثال موضوعة شاملة، وإنما تقوم بالاعتماد على خطط فرعية فهي تعمل على وضع خطط لزيادة الالتزام الطوعي، وخطط تدقيق رئيسية وفرعية لضبط الالتزام الضريبي من خلال التوعية للمكلفين بضرورة الالتزام والتسجيل من خلال حملات

توعية دورية، وخصومات تشجيعية، ووضع خطط سنوية والعمل على تطبيقها من خلال سياسات إسراتيجية تتبعها الوزارة.

3_المؤشر الثالث مراقبة النشاطات الخاصة التي يتم وضعها لتخفيف مخاطر عدم الامتثال: تقوم الإدارة الضريبية بعملية مراجعة عشوائية دورية وفقا للقطاع (موسمية)، حيث يتم التركيز على قطاعات ذات خطورة مرتفعة والعمل على متابعة النشاطات التي تم وضعها، وقد تكون موسمية، أو شهرية، أو سنوية مثلا مراجعة نسبة النمو بالتسجيل، مقارنة بالإقرارات لعدد من المسجلين في ذات النشاط، وأية تعديلات يتم الوصول إليها بعد المتابعة والمراقبة ويتم ذلك من خلال إصدار تعاميم تلبي الحاجة.

4_المؤشر الرابع تحديد المخاطر المؤسساتية والعمل على تقييمها وتخفيفها: يتم رفع تقارير إلى المدير العام (يومية، شهرية، سنوية) بالمخاطر التي تواجه أداء إدارة ضريبة القيمة المضافة والحلول المطروحة لتخفيفها ومواجهتها وتقوم بتدريب الموظفين على المخاطر التي تواجه الموظفين مثل التدريب على مخاطر الزلازل والإخلاء، حيث تعتبر من أساليب مواجهة المخاطر المؤسسية.

المجال الثالث (PQA3) دعم الامتثال الطوعي (دائرة ضريبة الدخل)

1_المؤشر الأول حداثة المعلومات وسهولة الوصول الاطلاع عليها: تقوم الإدارة الضريبية بتوفير المعلومات للمكلفين من خلال نشر التعديلات التي تتم على القانون في الصحيفة الرسمية، و(جريدة الوقائع)، وكذلك على موقع وزراه المالية الإلكتروني من خلال مكاتب ضريبة الدخل الموزعة في الضفة الغربية، ويتم نشر كافة التعديلات دون فرض رسوم إضافية، لكنها تعاني من القصور في تقديم الخدمات عبر الهاتف عبر أرقام مجانية، ومراكز اتصال خاصة وكذلك خدمات إلكترونية عبر البريد الإلكتروني، حيث لا تتوافر مراكز اتصال لهذه الغاية إلّا أنها تستقبل كافة المراجعين وتقوم بتقديم المشورة لهم، وتستقبل شكاويهم أيضا.

2_المؤشر الثاني المبادرات الهادفة إلى تقليل تكاليف الامتثال الطوعي لدافعي الضرائب: من خلال طلب كشف بالمصاريف والمبيعات فقط، لكنها تستخدم ذات الإقرار لصغار المكلفين وكبار المكلفين كلا وفق طبيعة تسجيله، وكذلك قام بإيجاد الضريبة المقطوعة التي لا يحتاج المُكلف من خلالها لتقديم الإقرار، وتعمل دائرة ضريبة الدخل على المحافظة على سرية معلومات المكلفين بشكل تام، وقامت دائرة ضريبة الدخل بإعداد دليل إجراءات المكلف للإجابة عن أكثر الأسئلة تكرارا لدى المكلفين.

3_المؤشر الثالث العمل على استفتاء المكلفين بشأن الخدمات والأداء والمنتجات: لا تقوم إدارة ضريبة الدخل بأي إجراء لدراسة رأي المكلفين للحصول على تغذية راجعة حول قانون ضريبة الدخل، وأداء دائرة ضريبة الدخل لكن عند وجود تعديلات على القانون يتم عقد مشاورات مع بعض ممثلين القطاع الخاص قبل وبعد إجراء التعديل، وتدريبهم على التعديل الجديد.

المجال الثالث (PQA3) دعم الامتثال الطوعي (ضريبة القيمة المضافة).

1_المؤشر الأول حداثة المعلومات وسهولة الوصول والاطلاع عليها: تقوم الإدارة الضريبية بتوفير المعلومات للمكلفين من خلال مكاتب ضريبة القيمة المضافة الموزعة في الضفة الغربية من خلال المنشورات والكتيبات والنشر في الجريدة الرسمية (جريدة الوقائع)، وموقع وزارة المالية الإلكتروني لكنها تعاني من القصور في تقديم الخدمات عبر الهاتف عبر أرقام مجانية، ومراكز اتصال خاصة لغايات تقديم الدعم لصغار المكلفين الذين لا يستطيعون دفع تكاليف محاسب قانوني، وكذلك خدمات إلكترونية عبر البريد الإلكتروني، إلّا أنها تستقبل كافة المراجعين وتقوم بتقديم المشورة لهم واستقبال شكاويهم أيضا لكن قامت الإدارة الضريبية بعقد العديد من ورشات العمل والدورات والندوات التعليمية التي تثقّف بأهمية التسجيل الضريبي والخدمات الضريبية، وبتاريخ 2018/4/25 اختتمت وزارة المالية والتخطيط مشروع التوعية الضريبية الذي استمر لمدة ثلاث سنوات بتمويل من الاتحاد الأوروبي في مدينة رام الله وتم فيه إنجاز خمس حملات توعية، هي (الإقرار الضريبي الخاص بضريبة الدخل لثلاثة مواسم، حملة الضريبية تبني فلسطين لموسمين ،حملة أبطال الضريبية لموسمين ،حملة التقدير لك بواقع 50 حلقة إذاعية لأربعة مواسم تمت

عبر إذاعة راية، والكثير من الدورات التدريبية لكادر دائرة العلاقات العامة بالتعاون مع خبراء دوليين. (حنش، 2019).

2_المؤشر الثاني المبادرات الهادفة إلى تقليل تكاليف الامتثال الطوعي لدافعي الضرائب: لا توجد لدى الإدارة الضريبية مبادرات لخفض تكاليف الامتثال الطوعي رغم أنها تضع في سياساتها وخططها تشجيع الامتثال الطوعي.

3_المؤشر الثالث العمل على استفتاء المكلفين بشأن الخدمات والأداء والمنتجات: لا تتوفر لدى إدارة ضريبة القيمة المضافة أية سياسة لاستطلاع آراء المكلفين بالخدمات والمنتجات والأداء، كما لا يتم الرجوع لهم عند تصميم أي تعديل، ويتم التفاوض مع الأطراف المعنية بعد صدور القرار لدراسة إمكانية تعديله مع حاجة المكلفين (مثال ما هو حاصل مع قطاع مستوردي السيارات).

المجال الرابع (PQA4) تقديم الإقرارات الضريبية في موعدها (ضريبة الدخل).

1_المؤشر الأول معدل تقديم الإقرارات الضريبة في الوقت المحدد: يتم مقارنة عدد المكلفين مع عدد الإقرارات المقدمة؛ لمعرفة نسبة الالتزام بتقديم الإقرارات، حيث بلغت نسبة الإقرارات المقدمة 70% عن فئة المكلفين المعنويين(الشركات)، و35% عن فئة المكلفين الطبيعيين (الأفراد)، ويتم استخدام النظام الموحد، وذلك بتجميع كافة مصادر الدخل في وعاء ضريبي واحد، ومن ثم تحديد الشريحة التي يخضع المكلف لها وكذلك الضريبة المقطوعة، حيث لا يتم تقديم إقرار وإنما يتم فقط مراجعة الدفع مقارنة مع المبلغ المستحق للدفع وفقا للتقدير الذي يتم بناء على السنة السابقة.

2_المؤشر الثاني استخدام النماذج والمواقع الإلكترونية لتقديم الإقرارات: وتسعى دائرة ضريبة الدخل إلى استخدام النماذج الإلكترونية، وكافة الخدمات الإلكترونية ضمن خطة موضوعه قابلة للتطبيق في غضون ستة شهور من تاريخ إعداد هذه الدراسة.

المجال الرابع (PQA4) تقديم الاقرارات الضريبية في موعدها (ضريبة القيمة المضافة)

1_المؤشر الأول معدل تقديم الإقرارات الضريبة في الوقت المحدد P4-10: يتعلق بأداء ضريبة الدخل، حيث تم توضيح أداء ضريبة الدخل حيث يتم الإعتماد على الكشوفات الدورية.

2_المؤشر الثاني استخدام النماذج والمواقع الإلكترونية لتقديم الإقرارات: يتم توفير بعض الخدمات البسيطة من خلال موقع الوزارة، لكن جاري حاليا تطوير استخدام التكنولوجيا في الإدارات الضريبية لخدمة الحصول على كافة النماذج الإلكترونية اللازمة للمكلف، وتقديم الإقرارات، وخدمات السداد، والمتابعة والتدقيق بواسطة برنامج (RMS)، وسيتم ذلك من خلال تزويد كل مكلف باسم مستخدم ورقم سري، وهذه الخطة قد تطرح للتطبيق خلال ستة أشهر من تاريخ إعداد هذه الدراسة (عادل، 2019)

المجال الخامس (PQA5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد(ضريبة الدخل).

1_المؤشر الأول اللجوء الى وسائل الدفع الإلكترونية: لا تتوفر خدمة السداد الإلكترونية في الوقت الحالي، ولكن هناك خطة مستقبلية قابلة للتطبيق في غضون ستة شهور من تاريخ إعداد هذه الدراسة (بشر، 2019).

2_المؤشر الثاني استخدام أنظمة تحصيل فعالة: تعتمد دائرة ضريبة الدخل على نظام السلفيات، ونظام الخصم من المنبع والتي تقوم من خلالها الإدارة الضريبية بتحصيل ضريبة الدخل أثناء السنة، وقبل تحقق الدخل تتم على افتراض أن المكلف سيحقق ذات الدخل الذي حققه في السنة السابقة وتسمى (سنة الأساس)، ويتم منح المكلف الذي يقوم بتسديد كامل المبلغ خصما تشجيعيا يبلغ 6% من المبلغ المقدر، وتعتبر هذه الطريقة أكثر ملائمة؛ لأنها اختيارية ويمكن له دفعها مرة واحدة أو على أربعة أقساط، أما بخصوص الخصم من المنبع فقد وضح القانون النسب المقتطعة بناء على الخصم من المنبع وقد تم توضيح ذلك سابقا.

3_المؤشر الثالث تسديد الالتزامات بوقتها P5-14: تم التطرق إلى تحليل هذا المجال في ضريبة القيمة المضافة .

4_المؤشر الرابع وجود كشف بكافة المتأخرات الضريبية: بالرجوع إلى ما ورد سابقا بأن نسبة الملتزمين بتقديم الإقرارات هي 35% للأفراد و70% للشركات؛ مما يعني أن 65% من الأفراد غير ملتزمين بتقديم الإقرارات و30%من الشركات، وتتعامل ضريبة الدخل مع سنوية الضريبة ونظرا لإتباع نظام السلفيات فإن تقادم الضريبة غير وارد إلا في الضريبة المقطوعة، حيث يبلغ 25 مليون شيكل والتي تعمل على تحصيلها مع الجهات القانونية (النيابة، الضابطة الجمركية، المتابعة الميدانية)،إلا أنّها لم تقم بدراسة وافية حول الموضوع.

المجال الخامس (PQA5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد (ضريبة القيمة المضافة)

1_المؤشر الأول اللجوء إلى وسائل الدفع الإلكترونية: لا تتوفر خدمة السداد الإلكترونية في الوقت الحالي، ولكن تتم عمليات دفع الاستردادات الضريبية إلى حسابات المكلفين المصرفية مباشرة.

2_المؤشر الثاني استخدام أنظمة تحصيل فعالة P5-13: يتعلق بأداء ضريبة الدخل، حيث تم توضيحه سابقا

3_المؤشر الثالث تسديد الالتزامات بوقتها: نلاحظ ارتفاع في نسبة سداد الإقرارات، والالتزامات الضريبية في موعدها، حيث إن نسبة الملتزمين بتقديم الإقرارات هي 52% من المكلفين المسجلين لدى الدائرة منهم 31% ملتزمون شهريا بالسداد في الوقت القانوني. وتسجل هذه من الإنجازات التي حققتها الدائرة خاصة بعد الانتقال من برنامج (شاعم) الإسرائيلي للمحاسبة لبرنامج (RMS)، حيث لم يكن من السهل الطلب من الجانب الإسرائيلي تسهيل الحصول على أية تقارير، وكذلك يقوم المكلفون اليوم بإعداد ما يسمى ببنك الفواتير الخاص بالمشتريات، ويتم إرساله مباشرة الى الدائرة بواسطة البريد الإلكتروني وسيكون التعديل لاحقا بربطه ببرنامج (RMS) الذي يقوم

بمراجعة الكشف بناء على معايير تكون قد وضعتها الإدارة، حيث تقوم بتحديد الأخطاء إلكترونيا وإعادة توجيه رسائل بالتعديلات المطلوبة من المكلف على بنك الفواتير (عادل، 2019).

4.المؤشر الرابع وجود كشف بكافة المتأخرات الضريبية: بالرجوع إلى ما ورد سابقا بأن نسبة الملتزمين بتقديم الإقرارات هي 52%، فإن نسبة المنقطعين عن تقديم الإقرارات هي 48%، لكن لا توجد دراسة دقيقة من قبل دائرة ضريبة القيمة المضافة بهذا المجال، أو بنسبة التحصيل من المتأخرات حيث إنهم يعتبرون الإيرادات المتحققة للمكلف صفقات غير معروفة القيمة لديهم (عادل، 2019).

المجال السادس (PQA6): دقة الإبلاغات في الإقرارات الضريبية (ضريبة الدخل).

1_المؤشر الأول الإجراءات المتبعة لرصد الابلاغات غير الدقيقة كما أنه لايتوفر برنامج تدقيق لرصد الإبلاغات غير الدقيقة، حيث يتوفر مثل هذا البرنامج في العديد من الدول المجاورة، ويتم اتباع إجراءات تدقيق باستخدام العينة العشوائية، ولغاية تاريخ إعداد هذه الدراسة لم يتم الحصول على معلومات خارجية لغايات التدقيق سوى من مصادر حكومية ومن خلال مراسلات رسمية فقط إلا أنها مربوطة مع دائرة الجمارك، وضريبة القيمة المضافة داخل برنامج وزارة المالية.

2_المؤشر الثاني المبادرات السباقة الهادفة إلى تشجيع الإبلاغات الدقيقة: تقوم إدارة ضريبة الدخل بتشجيع المكلفين على تقديم الإقرارات الصحيحة من خلال قبولها، وكذلك التعامل بأحكام خاصة لمعالجة القضايا الضريبية، وتعمل على تقديم خصوم تشجيعية، وعقد الصفقات مع المكلفين بهدف تشجيعهم على الالتزام الضريبي.

3_المؤشر الثالث مراقبة كم الابلاغات غير الدقيقة: تقوم دائرة ضريبة الدخل بعمليات مراجعة عشوائية وتقارنتها مع سنوات سابقة، إلا أنها لا تقوم بعملية تقدير لفجوة الامتثال، ممّا يضعف أدائها.

المجال السادس (PQA6): دقة الإبلاغات في الإقرارات الضريبية (ضريبة القيمة المضافة).

1_المؤشر الأول الإجراءات المتبعة لرصد الإبلاغات غير الدقيقة: يتم إتباع إجراءات تدقيق باستخدام العينة العشوائية، ولغاية تاريخ إعداد هذه الدراسة لم يتم الحصول على معلومات خارجية لغايات التدقيق سوى من مصادر حكومية.

2_المؤشر الثاني المبادرات السباقة الهادفة إلى تشجيع الإبلاغات الدقيقة: تبذل الإدارة الضريبية كافة جهودها لدعم الامتثال الطوعي، وتشجيع المكلفين على تقديم الإقرارات الضريبية من خلال قبول الإقرارات التي يقوم بتقديمها مباشرة، واللجوء إلى الأحكام الخاصة؛ لمعالجة المعاملات الضريبية وخاصة قطاعات المهن الحرة.

3_المؤشر الثالث مراقبة كم الإبلاغات غير الدقيقة: تقوم دائرة ضريبة القيمة المضافة بعمليات مراجعة عشوائية وتقارنها مع سنوات سابقة، إلا أنها لا تقوم بعملية تقدير لفجوة الامتثال، مما يضعف أداءها.

السابع (PQA7) الحلّ الفعال للمنازعات الضريبة (ضريبة الدخل).

1_المؤشر الأول وجود مسار مستقل وسهل ومتدرج لحلّ المنازعات: إن عمليات المراجعة الإدارية لملفات المكلفين تمرّ بمراحل إدارية متعددة منفصلة عن وحدة التدقيق، كما أن الموظف الذي يقوم بمراجعة الملفات لا يقوم هو نفسه بالمراجعة الإدارية له تعد أعلاها محكمة النقض، ويبلغ عدد القضايا المتنازع عليها في دائرة ضريبة الدخل لدى المحاكم خمسون قضية، ولا يتم نشر أسلوب حلّ المنازعات لكن القانون كان واضحا في تحديد حق المكلف في الاعتراض والاستئناف لدى محكمة استئناف قضايا ضريبة الدخل وصولا لمرحلة الطعن لدى محكمة النقض، وكذلك طرق التبليغ.

2_المؤشر الثاني الوقت المستغرق لحلّ المنازعات القانوني: ويستغرق ملف كبار المكلفين ثلاثة شهور لتتم عملية المتابعة في المتوسط، وفي ملفات أخرى يستغرق ثلاثين يوما بالمتوسط، ويتم

تعديل القانون وفقا للمتطلبات التي تظهر، ولكن تعديل التشريعات يحتاج إلى وقت، كما أنه لا يتم الإعلان عن نتائج حلّ المنازعات حفاظا على سرية الملفات.

3_المؤشر الثالث درجة الاستفادة من حلّ المنازعات: تقوم دائرة ضريبة الدخل بمراقبة نتائج حل المنازعات ورفع توصيات من خلال المدير العام إلى أصحاب الاختصاص بالتعديلات المقترحة.

المجال السابع (PQA7) الحل الفعال للمنازعات الضريبة (ضريبة القيمة المضافة).

1_المؤشر الأول وجود مسار مستقل وسهل ومتدرج لحل المنازعات: إن عمليات المراجعة الإدارية لملفات المكلفين تمر بمراحل إدارية متعددة، وتختلف باختلاف القطاع حيث يبدأ الاهتمام بصحة الصفقات التي يصرح عنها المكلف لافتراض حسن النية لدى المكلف، ومحاولة تعزيز الامتثال الطوعي وتحقيق العدالة الضريبية، وتتبع الإدارة الضريبية أسلوبا منظما في فحص الحسابات والذي يستخدم كافة المصادر المتاحة، وهذا يدل على أن الإجراءات التي يتم إتباعها سليمة، لكن الأخطاء قد تحدث نتيجة أخطاء بشرية ،ويجب التنويه إلى أن الفاحص الضريبي يقوم برفع تقرير إلى رئيس قسم التدقيق في الدائرة، ومن ثم يتم التواصل بين رئيس قسم التدقيق ومدير الدائرة مباشرة.

2_المؤشر الثاني الوقت المستغرق لحل المنازعات: لم تقم إدارة ضريبة القيمة المضافة بإجراء أية دراسة لتحديد عدد قضايا النزاع والوقت المستغرق لحلها، لكن فيما يتعلق بالمراجعة الإدارية لملفات المكلفين والمستشار القانوني، فهو المكلف بمتابعة القضايا المحالة إلى النيابة العامة والمحكمة، ويطلب منه رف تقارير دورية إلى المدير العام.

3_المؤشر الثالث درجة الاستفادة من حل المنازعات: تقوم دائرة ضريبة القيمة المضافة بمراقبة نتائج حل المنازعات، ورفع توصيات من خلال المدير العام الى أصحاب الاختصاص بالتعديلات المقترحة.

ومثال ذلك: مكلف قام بتسديد التزامه الضريبي بموجب شيك ورجع الشيك؛ لعدم كفاية رصيد مثلا، في هذه الحالة تقوم دائرة ضريبة القيمة المضافة بإبلاغ المكلف رسميا سواء كان تسليم التبليغ باليد أو بالبريد مع الاكتفاء بعلم الوصول فقط، وتحديد مدة قانونية عشرة أيام من تاريخ التبليغ للسداد، وفي حال لم يتم السداد خلال هذه المدة تقوم الإدارة العامة بمخاطبة الإدارة العامة للشؤون القانونية في وزارة المالية؛ لاستكمال الإجراءات القانونية والخاصة بتحصيل حقوق الخزينة، والتي تقوم بدورها بمخاطبة النيابة العامة والتي تقوم باستدعائه وإعلامه بالشيك، فإذا كانت نية المكلف السداد يقوم بمراجعة دائرة ضريبة القيمة المضافة وتسديد قيمة الشيك المرتجع والحصول على إيصال بالدفع، ويقوم بدوره بإبرازه في المحكمة، ويتم مراسلة الإدارة العامة للشؤون القانونية مرة أخرى؛ لوقف إجراءات النيابة العامة، وفي بعض حالات المنقطعين تحول إدارة ضريبة القيمة المضافة الملفات الى النيابة، وقد تدعوه النيابة إلى عقد صلح وللإدارة الضريبية الحق بقبول الصلح أو رفضه، وفي حال رفضه تعيد ملف المكلف إلى النيابة العامة، ويقوم برنامج (RMS) بفرض تحديدات للدفع بشكل آلي عن فترة انقطاع تبدأ من الشهر الأول، وتستمرّ لمدة سبعة شهور بما لايتجاوز سقف ستة وخمسين ألف شيكل تبدأ بالشهر الأول (2000شيكل) الثاني (4000شيكل) الثالث(6000 شيكل) الرابع(8000 شيكل) الخامس (10000 شيكل) السادس (12000 شيكل) السابع (14000 شيكل)، ويتم تجميد العمل في هذه التحديدات عند تقديم المكلف أول كشف دوري، ويتم خصم مبلغ أربعة عشر ألف شيكل مباشرة (عادل، 2019).

المجال الثامن (PQA8):الكفاءة في إدارة الإيرادات (ضريبة الدخل)

1_المؤشر الأول المساهمة في توقع الإيرادات : تقوم الإدارة الضريبية بإعداد تقارير حول الإيرادات المتوقعة، ورفعها للمدير العام الذي يقوم بدوره برفعها لمعالي الوزير، وتتم مراقبة عمليات التحصيل الفعلية من خلال تقارير يومية للجباية وشهرية، وترفع تقارير حول اختلاف الأداء الفعلي عن المتوقع في حال تم طلبها. والوزارة على اطلاع مباشر على أداء دائرة ضريبة الدخل؛ ونظرا لاعتماد ضريبة الدخل على نظام السلفيات يوازن بين ما كان متوقعا وما تم تحصيله فعلا وتدور الخسائر الضريبية لسنوات لاحقة.

2_المؤشر الثاني ملائمة نظام المحاسبة المستخدم في الإيرادات الضريبية: تتبع إدارة ضريبة الدخل بعض إجراءات المحاسبة الحكومية، إلا أنها تستخدم برنامجا خاصا يلبي حاجات الدائرة والتي تعمل بالتنسيق مع الوزارة على تطويره ليلائم كافة احتياجاتها، وتعمل على مراجعة الحسابات المعلقة وإرسال كشوف دورية للمكلفين واستدعائهم لجلسات حوار، ولا يخضع نظام المحاسبة المستخدم للتدقيق الحكومي نظرا لعدم ربطه مع النظام المحاسبة الحكومية بشكل تام.

3_المؤشر الثالث وجود نظام لمعالجة الاسترداد الضريبي P8-24: تم التطرق إلى تفاصيل هذا المؤشر ضمن دراستنا لأداء ضريبة القيمة المضافة، حيث إن ضريبة الدخل تعتبر مبالغ الاسترداد دفعات عن سنوات لاحقة، وفي حال طلب المكلف استردادها يتم ذلك، وفي ضريبة الدخل لا يشكل الاسترداد أي عبْء على الخزينة للتوسع في مراجعته ودراسته من قبلهم.

المجال الثامن (PQA8):الكفاءة في إدارة الإيرادات (ضريبة القيمة المضافة).

1_المؤشر الأول المساهمة في توقع الإيرادات: تقوم الإدارة الضريبية بإعداد تقارير حول الإيرادات المتوقعة ورفعها للمدير العام الذي يقوم برفعها لمعالي الوزير، وتقوم بمتابعة التحصيل الفعلي إلا أنها لا تقوم بعملية مراقبة وإعداد تقارير عن الإيرادات المهددة بالإعفاءات الشخصية، وتراقب الإدارة الضريبية من عملها عمليات الاسترداد الضريبي، وتتم بعمليات الفحص داخل الإدارة العامة وتستخدم نماذج خاصة، وبعد إعداد كافة النماذج يتم رفعها إلى دائرة الفحص والتحقيق التي تقوم بدورها بالتأكد من صحة البيانات والمعلومات، ويتم رفع قوائم بشكل دوري إلى المدير العام، ومن ثم إلى معالي وزير المالية ثم دائرة الحسابات للصرف، ويعتبر قطاع الزراعة والمقاولات أكثر الأنشطة استردادا للضريبة.

2_المؤشر الثاني ملائمة نظام المحاسبة المستخدم في الإيرادات الضريبية: تتبع إدارة ضريبة القيمة المضافة بعض إجراءات المحاسبة الحكومية، ولا تنطبق باقي الشروط على أعمال إدارة ضريبة القيمة المضافة إلا أن النظام المحاسبي المستخدم يلبي حاجتها كدائرة.

3_المؤشر الثالث وجود نظام لمعالجة الاسترداد الضريبي: تتم عملية المراجعة في دائرة ضريبة القيمة المضافة للقطاع كاملا مع إمكانية الوصول إلى كل مكلف لوحده أو من خلال عينات عشوائية، أما عمليات الضريبي تتم من خلال كشوف وتقارير موصى بها وتحتفظ السلطة في ميزانيتها بمخصص للاسترداد الضريبي، وفي حالات زيادة قيمة الاستردادات الضريبية عما هو مخصص لها يتم تغطية العجز إما من خلال مساعدات خارجية أو قروض محلية، وتعتبر مراكز الصرف هي المسئولة عن عمليات صرف الاسترداد الضريبي، ويشترط لصرف أية مستحقات إبراز المكلف لشهادتي براءة الذمة من ضريبة القيمة المضافة، وإخلاء طرف من ضريبة الدخل ويجب التنويه إلى أن مراكز الصرف تقوم بإرسال كشوف دورية لكلا الدائرتين بأسماء الموردين؛ لفحص وضع التزاماتهم الضريبية قبل صرف أية مستحقات ماليه لهم عن أعمال مع الحكومة، ويحق للمكلف التقاص بشرط أن تكون فواتير المكلف (SIGN 2)، وفي هذه الحالة يقوم المكلف بتقديم الكشف الدوري في مكاتب ضريبة القيمة المضافة، والتي تسجل الكشف كذمة على المكلف وتخصم من مستحقاته، وتستخدم هذه الحلول كثيرا في مراحل التأسيس .أيضا من الملاحظات التي يجب التنويه إليها في أداء دائرة ضريبة القيمة المضافة في جانب المراجعة أنه يتم تدقيق المقاصة مثلا ويتم إرجاعها إلى الضريبة، وتتم مراجعة المبالغ المصرح عنها مع هذه الفواتير، وفي حالة البيانات الجمركية يتم الربط مع برنامج تواصل (تظهر كافة بيانات الاستيراد الخاصة بالمكلف وتتم مراجعة البيانات المصرح عنها مقارنة مع هذه البيانات)، ولا يتم تحديد أي فترة زمنية لعملية تسديد الاسترداد.

المجال التاسع (PQA9): المساءلة والشفافية(ضريبة الدخل).

1_المؤشر الأول آليات الضمان الداخلي: ضمن الوحدات الإدارية يوجد وحدة تدقيق داخلي ترفع تقاريرها للمدير العام مباشرة تتمركز وظائفها الأساسية حول تدقيق أعمال المكاتب، ويبلغ عدد موظفيها سبعة عشر موظفا (مدير وستة عشر موظفا) وهم موزعون على مكاتب ضريبة الدخل في الضفة الغربية، وجلّ خبراتهم السابقة تتمحور في مجال المحاسبة، وهم يحملون شهادات بكالوريوس فأعلى، ويتلقون العديد من أنواع التدريب من خلال معهد التدريب، وتعتبر كافة التعميمات التي تصدر عن الإدارة نتاج عملية التدقيق ويحتفظ مأمور التقدير بالوثائق والسجلات التي لجأ إليها

في عملية المراجعة، وتتمركز مهمتها بتدقيق الملفات ومراجعتها، و تدقيق الأنظمة الداخلية، أما الأنظمة المالية فتدقيقها مهمة وحدة الجباية، فهي تغطي ضوابط عمل الدائرة وتفصل المهام وتحمي الأصول المادية إلّا أنّها لا تضمن السرية التامة للملفات، أما فيما يتعلق بمتابعة شفافية ونزاهة الموظفين، فلا يتوافر وحدة شؤون داخلية وتقوم دائرة الرقابة والسلوك المهني بالمتابعة، وفي حال وجود شبهات فساد تحوّل للتحقيق، ومن ثم إلى القضاء ويمنع القانون النشر في هذا المجال.

2_المؤشر الثاني الرقابة على الإدارة الضريبية من جهة خارجية: يقوم ديوان الرقابة والتدقيق بتدقيق الأداء المالي والتشغيلي لإدارة ضريبة الدخل وتقديم تقرير سنوي، وتستجيب إدارة ضريبة الدخل لتوصيات لجان المراجعة، ويتم مناقشة التقرير وتصويب الأخطاء ويقدم هذا التقرير إلى المدير العام. توجد ضمن لجان عمل دائرة ضريبة الدخل لجنة تحقيق مستقلة ترفع شكاوى المكلفين إلى المدير العام، وتتم متابعة التظلم وتتابع هيئة مكافحة الفساد ملفات معينة فقط، ويتم الأخذ بتوصيات هيئة مكافحة الفساد فقط بحدود عدم مخالفة القانون، ويتم رفع تقارير للوزير عن المشاكل التي تواجه إدارة ضريبة الدخل.

3_المؤشر الثالث نظرة الجمهور نحو نزاهة الإدارة الضريبية: لم تقم إدارة ضريبة الدخل بإجراء أي دراسة أو استطلاع للرأي؛ لمتابعة ثقة الجمهور بأداء ضريبة الدخل، لكن يتم ضبط ومتابعة أداء الموظفين ومراقبته وضبطه بواسطة دائرة الشؤون الإدارية، ويستطيع المكلف مراجعة دائرة ضريبة الدخل والتقدم بشكوى ومتابعتها، وتعتبر التقارير التي يتم إعدادها والحلول للشكاوي مصدرا لمراقبة النزاهة.

4_المؤشر الرابع نشر الأنشطة والخطط والنتائج التي تعمل بها الإدارة الضريبية: تقوم دائرة ضريبة الدخل بإعداد تقارير إنجاز حول الأداء المالي والتشغيلي؛ ونظرا لتعطل المجلس التشريعي يتم رفعها لمعالي الوزير، وتشمل الخطة العامة لوزارة المالية خطة فرعية للدائرة، ويتم الإعلان عنها ضمن خطة الوزارة في السنة التالية لسنة الأساس.

المجال التاسع (PQA9): المساءلة والشفافية (ضريبة القيمة المضافة)

1_المؤشر الأول آليات الضمان الداخلي: يقوم موظفو الفحص والتحقيق بكافة أعمال التدقيق الداخلي ويقومون برفع تقارير إلى المدير العام، وتتعلق وظائفهم الأساسية بالمراقبة والإشراف ويبلغ عدد موظفي الدائرة نحو ستة موظفين تتراوح مستوياتهم العلمية من البكالوريوس فأعلى، وتعتمد خبراتهم السابقة على مجالات المحاسبة، والاقتصاد والإدارة، وتحتفظ الدائرة بسجلات عن خطة التدقيق موثقة تغطي الضوابط الداخلية لأعمال التدقيق.

في الجانب الأخر تقوم دائرة الشؤون الإدارية مقام وحدة الشؤون الداخلية لضبط نزاهة وانضباط وشفافية الموظفين، وتعمل على متابعة أدائهم وإعداد تقارير يتم رفعها للمدير العام، وتتحدد صلاحياتهم بزيادة المكاتب الفرعية لمتابعة ملفات الدوام، والالتزام بمعايير العمل، ومتابعة أية أمور إدارية تتعلق بالموظفين يبلغ عدد موظفي هذه الدائرة نحو خمسة موظفين تتراوح مستوياتهم العلمية من البكالوريوس فأعلى، وتعتمد خبراتهم السابقة على مجالات المحاسبة، والاقتصاد والإدارة، ولا تحتفظ بخطة تدقيق موثقة، ويكون تعاونها مع أي جهة خارجية من خلال مكتب المدير العام فقط.

2_المؤشر الثاني الإشراف على الإدارة الضريبية من جهة خارجية: الإشراف المباشر يتم من خلال تدقيق ديوان الرقابة المالية والإدارية على الأداء المالي والتشغيلي، ويقوم الديوان بإصدار تقرير يوجه للمدير العام الذي يقوم بدوره الإشرافي بتوجيه التقرير إلى الدوائر المختلفة التي تدرس التقرير، وتقدم ملاحظاتها حول ماورد فيه، وتستجيب للتوصيات الصادرة عن اللجنة ويتوجب الرد على التقرير خلال فترة زمنية معينة، وفي حال حدوث خلاف تقوم مديرية الشؤون الإدارية بمتابعة الموضوع، أو يتم تشكيل لجنة خاصة من قبل المدير العام وإعداد تقرير حول الموضوع.

3_المؤشر الثالث نظرة الجمهور نحو نزاهة الإدارة الضريبية لم تقم إدارة ضريبة القيمة المضافة بإجراء أية دراسة أو استطلاع لدراسة ثقة الجمهور بنزاهة الإدارة الضريبية للقيمة المضافة، لكن يتم ضبط ومتابعة ومراقبة أداء الموظفين ويستطيع أي مكلف مراجعة دائرة ضريبة القيمة المضافة،

والتقدم بالشكوى ومتابعتها، وتعتبر التقارير التي يتم إعدادها والحلول للشكاوى مصدرا لمراقبة النزاهة.

4_المؤشر الرابع نشر الأنشطة والخطط والنتائج التي تعمل بها الإدارة الضريبية: وفقا لها تقوم إدارة ضريبة القيمة المضافة بإعداد تقارير تعرض الأداء المالي فقط، ويتم عرضها على الجمهور من خلال تقارير تصدر عن وزارة المالية ويمكن الاطلاع عليها في موقع الوزارة الإلكتروني، أما بخصوص الأداء التشغيلي يتم فقط إعداد تقارير داخلية ترفع لمدير الدائرة ولا يتم نشر مثل هذه التقارير، ونظرا لغياب المجلس التشريعي، فلا ترفع التقارير له للاطلاع عليها. وتضع الدائرة خطة مستقبلية ورؤية تنشر ضمن الخطة الاستراتيجية للوزارة تسعى من خلال خططها لتعزيز جسور الثقة والتواصل مع المكلفين، ويتم الإعلان عن الخطط في فترة لاحقة لفترة التنفيذ.

جدول رقم (5): ملخص نتائج أداء إدارة ضريبة الدخل، والقيمة المضافة

المجال	رقم البعد	التقييم– دخل	التقييم –مضافة
المجال الأول(PQA1): سلامة قاعدة دافعي الضرائب المسجلين			
معلومات دقيقة وموثوقة حول دافعي الضرائب	P1-1	B	B
معرفة قاعدة دافعي الضرائب المحتملين	P1-2	B	B
المجال الثاني(PQA2): الإدارة الفاعلة للمخاطر			
تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها، ووضع تقدير كمي لها.	P2-3	C	D
تخفيف المخاطر عن طريق خطة؛ لتحسين الامتثال.	P2-4	C	D
مراقبة نشاطات خفيف مخاطر عدم الامتثال وتقييمها	P2-5	C	C
تحديد المخاطر المؤسساتية وتقييمها وتخفيفها.	P2-6	B	B
المجال الثالث (PQA3): دعم الامتثال الطوعي .			
نطاق المعلومات وحداثتها و سهولة الاطّلاع عليها.	P3-7	C+	B
نطاق المبادرات الهادفة إل ىتخفيض تكاليف امتثال دافعي الضرائب.	P3-8	B	D
الحصول على آراء دافعي الضرائب بشأن المنتجات والخدمات.	P3-9	D	D

المجال الرابع (PQA4): تقديم الإقرارات الضريبية في موعدها			
معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد	P4-10	B	-
استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات	P4-11	D	D
المجال الخامس (PQA5): سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد			
استخدام وسائل السداد الإلكترونية.	P5-12	D	D
استخدام أنظمة التحصيل الفعالة.	P5-13	A	-
سلامة توقيت سداد الالتزامات.	P5-14	-	B
وجود بيانات أرصدة ، وتدفقات المتأخرات الضريبية.	P5-15	D	D
المجال السادس (PQA6) : دقة الإبلاغات في الإقرارات الضريبية			
نطاق تدابير التحقق المتخذة للكشف عن عدم دقة الإبلاغ وردعها.	P6-16	D+	C
حجم المبادرات الاستباقية ؛ للتشجيع على دقة الإبلاغ.	P6-17	B	C
مراقبة حجم عدم دقة الإبلاغ.	P6-18	C	B
المجال السابع (PQA7): الحل الفعال للمنازعات الضريبة			
وجود إجراءات مستقلة وسهلة ومتدرجة لحل المنازعات.	P7-19	B	B
الوقت المستغرق لحل المنازعات.	P7-20	C	C
درجة العمل بنتيجة حل المنازعات.	P7-21	C	C
المجال الثامن (PQA8): الكفاءة في إدارة الإيرادات			
المساهمة في مسار توقع الإيرادات الضريبية الحكومية.	P8-22	A	A
ملائمة نظام المحاسبة الخاص بالإيرادات الضريبية.	P8-23	B	B
ملائمة مسار استرداد الضرائب.	P8-24	-	C
المجال التاسع (PQA9): المساءلة والشفافية .			
آليات الضمان الداخلي.	P9-25	C	B
وجود الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية.	P9-26	B	B
تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية.	P9-27	B	B
نشر الأنشطة والخطط والنتائج التي تعمل الإدارة الضريبية وفقا لها.	P9-28	B	B

4.2 ملخص الأداء المالي، الإيرادات الضريبية المتحققة لآخر ثلاث سنوات.

جدول رقم (6):إيرادات ضريبة الدخل المحلية

السنة	2016	2017	2108
المبلغ الفعلي	530.3	789.9	848.7
المبلغ المتوقع	676	673	848
النسبة	%78	%117	%100

الجدول من إعداد الباحثه (www.pmof.ps)

جدول رقم (7) إيرادات ضريبة الدخل المقاصة المبلغ بالمليون شيكل .

السنة	2016	2017	2108
المبلغ الفعلي	23.3	180.2	71
المبلغ المتوقع	41	37	189
النسبة	%78	%487	%38

الجدول من إعداد الباحثه (www.pmof.ps)

جدول رقم (8): إيرادات ضريبة الدخل وفقا للطبيعة المكلف؛ ونظرا لعدم نشر تقرير عام 2018 لم تتم إضافة هذا التقرير

السنة	2015	2016	2107
المكلف الطبيعي	9.3	50.2	6
المكلف المعنوي	113.4	148.1	115.8

الجدول من إعداد الباحثه (www.pmof.ps)

الإيرادات الضريبية من ضريبة القيمة المضافة (المبالغ بالمليون شيكل)

جدول رقم (9): إيرادات ضريبة القيمة المضافة المحلية (الفعلي،المتوقع)، المبالغ بالمليون شيكل

السنة	2016	2017	2108
المبلغ الفعلي	924	1013	1198.2
المبلغ المتوقع	963	953	1086
النسبة	%95	%106	%110

الجدول من إعداد الباحثه (www.pmof.ps)

جدول رقم (10): إيرادات ضريبة القيمة المضافة من المقاصة(الفعلي ، المتوقع) ، المبالغ بالمليون شيكل

السنة	2016	2017	2108
المبلغ الفعلي	2686	2288	2472
المبلغ المتوقع	2453	2277	2402
النسبة	%92	%100	%102

الجدول من إعداد الباحثه (www.pmof.ps)

4_3 الإجابة عن الفرضية الأولى والفرضيات الفرعية عنها (نتائج إختبار وتحليل الفرضيات).

الفرضية الأولى:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير سلامة قاعدة دافعي الضرائب.

جدول رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الأولى

المتغير	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
قاعدة دافعي الضرائب	بين المجموعات	.1480	2	.0740	0.091	0.914
	داخل المجموعات	15.500	19	.8160		
	المجموع	15.648	21			

يتضح من الجدول رقم (11) أن مستوى الدلالة لسلامة قاعدة دافعي الضرائب قد بلغ (0.914) وهي أكبر من (0.05). إذن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير قاعدة دافعي الضرائب، ولذلك تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة.

الفرضية الثانية :لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي معايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير الإدارة الفاعلة للمخاطر.

جدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضية الثانية

المتغير	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الادارة الفاعلة للمخاطر	بين المجموعات	0.106	2	0.053	0.245	0.785
	داخل المجموعات	4.113	19	0.216		
	المجموع	4.219	21			

يتبين من الجدول رقم (12) أن مستوى الدلالة للإدارة الفاعلة للمخاطر قد بلغ (0.785) وهي أكبر من (0.05) وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي. إذن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الإدارة الفاعلة للمخاطر، ولذلك تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيةعند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير دعم الامتثال الطوعي.

جدول رقم (13): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

المتغير	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
دعم الامتثال الطوعي	بين المجموعات	0.322	2	0.161	0.263	0.771
	داخل المجموعات	11.617	19	0.611		
	المجموع	11.939	21			

يلاحظ من الجدول رقم (13) أن مستوى الدلالة لدعم الامتثال الطوعي قد بلغ (0.771) وهي أكبر من (0.05) وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي. إذن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير دعم الامتثال الطوعي، ولذلك تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة.

الفرضية الرابعة:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيةعند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير تقديم الإقرارات الضريبية في موعدها.

جدول رقم (14): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

المتغير	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
تقديم الاقرارات الضريبية بموعدها	بين المجموعات	0.003	2	0.002	0.002	0.998
	داخل المجموعات	14.451	19	0.761		
	المجموع	14.455	21			

يتضح من الجدول رقم (14) أن مستوى الدلالة لتقديم الاقرارات الضريبية بموعدها قد بلغ (0.998) وهي أكبر من (0.05) وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي . إذن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير تقديم الاقرارات الضريبية بموعدها، ولذلك تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة.

الفرضية الخامسة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير سداد الالتزامات الضريبية في موعدها.

جدول رقم (15): نتائج اختبار الفرضية الخامسة

المتغير	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
سداد الالتزامات الضريبية في موعدها	بين المجموعات	0.238	2	0.119	0.447	0.646
	داخل المجموعات	5.071	19	0.267		
	المجموع	5.310	21			

يتبين من الجدول رقم (15) أن مستوى الدلالة سداد الالتزامات الضريبية في موعدها قد بلغ (0.646) وهي أكبر من (0.05) وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي. إذن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير سداد الالتزامات الضريبية في موعدها، ولذلك تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير دقة الإبلاغ في الإقرارات الضريبية.

جدول رقم (16): نتائج اختبار الفرضية السادسة

المتغير	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
دقة الإبلاغ في القرارات الضريبية	بين المجموعات	1.102	1	1.102	1.780	0.198
	داخل المجموعات	11.765	19	0.619		
	المجموع	12.868	20			

يلاحظ من الجدول رقم (16) أن مستوى الدلالة لمتغير دقة الإبلاغ في القرارات الضريبية قد بلغ (0.198) وهي أكبر من (0.05) وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي . إذن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير دقة الإبلاغ في القرارات الضريبية، ولذلك تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة.

الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير الحل الفاعل للمنازعات الضريبية.

جدول رقم (17): نتائج اختبار الفرضية السابعة

المتغير	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الحل الفاعل للمنازعات الضريبية	بين المجموعات	0.086	1	0.086	0.296	0.593
	داخل المجموعات	5.543	19	0.292		
	المجموع	5.630	20			

يتضح من الجدول رقم (17) أن مستوى الدلالة لمتغير الحل الفاعل للمنازعات الضريبية قد بلغ (0.593) وهي أكبر من (0.05) وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي. إذن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الحل الفاعل للمنازعات الضريبية، ولذلك تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة.

الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير الكفاءة في إدارة الإيرادات

جدول رقم (18): نتائج اختبار الفرضية الثامنة

المتغير	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الكفاءة في إدارة الإيرادات	بين المجموعات	0.113	1	0.113	0.275	6060.
	داخل المجموعات	802.7	19	0.411		
	المجموع	7.915	20			

يتبين من الجدول رقم (18) أن مستوى الدلالة للكفاءة في إدارة الإيرادات قد بلغ (0.606) وهي أكبر من (0.05) وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي . إذن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الكفاءة في إدارة الايرادات، ولذلك تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة.

الفرضية التاسعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التحصيل الضريبي ومعايير تقييم الأداء التشخيصي للإدارة الضريبية ترجع لمتغير المساءلة والشفافية.

جدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضية التاسعة

المتغير	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المساءلة والشفافية	بين المجموعات	4.376	2	2.188	3.658	0.045
	داخل المجموعات	11.363	19	0.598		
	المجموع	15.739	21			

يلاحظ من الجدول رقم (19) أن مستوى الدلالة للمساءلة والشفافية قد بلغ (0.045) وهي اصغر من (0.05) وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي . إذن توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المساءلة والشفافية، وكانت هذه الفروق بين التأثير الإيجابي بالمطلق والايجابي، حيث كانت الفروق لصالح التأثير الإيجابي على التحصيل الضريبي ولذلك تقبل الفرضية البديلة وترفض الصفرية.

جدول رقم (20): اختبار الانحدار المتعدد لإيضاح العلاقة ما بين التحصيل الضريبي ومتوسط مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية

المتغيرات	قيمة BETA	الدلالة الاحصائية
متوسط مجالات التقييم التشخيصي الضريبي	0.148	0.095

R Square =0.027 معامل التحديد

يتضح من الجدول رقم (20) والخاص بإختبار الإنحدار المتعدد لإيضاح العلاقة مابين التحصيل الضريبي ومتوسط مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية انه توجد علاقة تأثير غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة أصغر او تساوي (0.05)، وهذه العلاقة هي علاقة طردية ما بين متوسط مجالات التقييم التشخيصي الضريبي والتحصيل الضريبي، أي كلما ارتفعت درجة التقييم التشخيصي ارتفع معها التحصيل الضريبي، والعكس صحيح، ومن خلال قيمة ال R Square يتضح ان 27% من افراد العينة قد تأثروا بالمجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية في تحصيلهم الضريبي.

جدول رقم (21): تحليل التباين الأحادي بين التحصيل الضريبي ومتوسط مجالات التقييم التشخيصي

المتغير	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
متوسط مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية	بين المجموعات	6.091	18	0.338	1.015	0.578
	داخل المجموعات	1.000	3	0.333		
	المجموع	7.091	21			

يلاحظ من الجدول رقم (21) الخاص بتحليل التباين الأحادي بين التحصيل الضريبي ومتوسط مجالات التقييم التشخيصي أن مستوى الدلالة لمتوسط مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية قد بلغ (0.578) وهي اصغر من (0.05). إذن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى متوسط مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية، اذن تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة.

4_4 الإجابة عن فرضية الدراسة الرئيسية الثانية.

لا توجد معوقات وصعوبات بين مجالات التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية والتحصيل الضريبي لدوائر الضريبة العاملة في الضفة الغربية.

حيث أن (تادات) تستخدم نظام(A,B,C,D) ونتائج تحليل الاستبانة بالنسب المئوية تم توحيد مؤشرات القياس لغايات التحليل

جدول رقم (22): مؤشرات القياس

درجات التقييم وفقا لتادات	النسبة المئوية وفقا للتحليل الاحصائي	الاثر
A	4-5%	إيجابي بالمطلق
B	3-3.99%	أيجابي
C	2-2.99%	سلبي
D	0-1.99%	سلبي بالمطلق

جدول رقم (23) نتائج تقييم الأداء التشخيصي للإدارات العامة لضريبة الدخل والقيمة المضافة مع أثر مؤشرات التقييم على التحصيل:

المجال	رقم البعد	طريقة التقييم	ضريبة الدخل	ضريبة القيمة المضافة	التحصيل
المجال الأول(PQA1): سلامة قاعدة دافعي الضرائبالمسجلين.					
معلومات دقيقة وموثوقة حول دافعي الضرائب.	P1-1	M1	B	B	A
معرفة قاعدة دافعي الضرائب المحتملين.	P1-2	M1	B	B	B

المجال الثاني (PQA2):الإدارة الفاعلة للمخاطر.					
تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفه، ووضع تقدير كمي لها.	P2-3	M1	C	D	B
تخفيف المخاطر عن طريق خطة لتحسين الامتثال.	P2-4	M1	C	D	B
مراقبة نشاطات تخفيف مخاطر عدم الامتثال وتقييمها.	P2-5	M1	C	C	B
تحديد المخاطر المؤسساتية وتقييمها وتخفيفها.	P2-6	M1	B	B	B
المجال الثالث (PQA3) :دعم الامتثال الطوعي.					
نطاق المعلومات وحداثتها وسهولة الاطّلاع عليها.	P3-7	M2	C+	B	B
نطاق المبادرات الهادفة إلى تخفيض تكاليف امتثال دافعي الضرائب.	P3-8	M1	B	D	B
الحصول على آراء دافعي الضرائب بشأن المنتجات والخدمات.	P3-9	M1	D	D	A
المجال الرابع (PQA4) : تقديم الإقرارات الضريبية في موعدها.					
معدل تقديم الإقرارا ت في الوقت المحدد	P4-10	M2	B	-	A
استخدام التسهيلات الإلكترونية لتقديم الإقرارات	P4-11	M1	D	D	A
المجال الخامس (PQA5) : سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد					
استخدام وسائل السدادالإلكترونية.	P5-12	M1	D	D	A
استخدام أنظمة ا لتحصيل الفعالة.	P5-13	M1	A	-	A
سلامة توقيت سداد الالتزامات.	P5-14	M1	-	B	B
وجود بيانات أرصدة وتدفقات المتأخرات الضريبية.	P5-15	M2	D	D	B
المجال السادس (PQA6) : دقة الإبلاغات في الإقرارات الضريبية					
نطاق تدابير التحقق المتخذة للكشف عن عدم دقة الإبلاغ وردعها.	P6-16	M2	D+	C	B
حجم المبادرات الاستباقية للتشجيع على دقة الإبلاغ.	P6-17	M1	B	C	B
مراقبة حجم عدم دقة الإبلاغ.	P6-18	M1	C	B	B

المجال السابع (PQA7): الحل الفعال للمنازعات الضريبة .					
وجودإ جراءات مستقلة وسهلة و متدرجة لحل المنازعات.	P7-19	M2	B	B	B
الوقت المستغرق لحل المنازعات.	P7-20	M1	C	C	B
درجةا لعمل بنتيجةحل المنازعات.	P7-21	M1	C	C	B
المجال الثامن (PQA8) : الكفاءة في إدارة الإيرادات					
المساهمة في مسار توقع الإيرادات الضريبية الحكومية.	P8-22	M1	A	A	B
ملائمة نظام المحاسبة الخاص بالإيرادات الضريبية.	P8-23	M1	B	B	B
ملائمة مسار استرداد الضرائب	P8-24	M1	-	C	B
المجال التاسع (PQA9) : المساءلة والشفافية .					
آليات الضمان الداخلي.	P9-25	M1	C	B	B
وجود الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية.	P9-26	M1	B	B	B
تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية.	P9-27	M1	B	B	B
نشر الأنشطة والخطط والنتائج التي تعمل الإدارة الضريبية وفقا لها	P9-28	M1	B	B	C

بالإشارة إلى النتائج أعلاه فقد لاحظنا تباين في النتائج بين تقييم أداء الإدارات الضريبية والأثر على التحصيل وللإجابة عن الفرضية نجد أن :

1_هناك تباين وفقا لمؤشرات تقييم الأداء بين أداء الإدارات الضريبية وبين أثر المؤشرات على التحصيل وبناء عليه ترفض الفرضية وتقبل البديلة بأن هناك صعوبات ومعوقات تواجه عمل الإدارات الضريبية ولاحظنا من خلال البيانات أعلاه أن:

2_نلاحظ ان 27 مؤشر من مؤشرات تقييم الأداء حصل على تقييم تراوح بين إيجابي بالمطلق إلى إيجابي.

3_حصل مؤشر واحد على تقييم سلبي حيث تعزوا الباحثة السبب إلى عدم اهتمام المكلفين بنشر الإدارات للخطط الاستراتيجية مقابل اهتمامهم بالنتائج.

4_ كان تقييم أداء الإدارة الضريبة أفضل من تأثير المؤشرات على التحصيل في مؤشر وحيد هو (المساهمة في مسار توقع الإيرادات) حيث كان أداء الإدارتين (الدخل والمضافة) ذو تأثير إيجابي وكان أثره على التحصيل وفقا للنتائج ذو تأثير سلبي.

5_كان تقييم أداء الإدارات الضريبية (الدخل والمضافة) في ستة مؤشرات مشابه لأثر هذه المؤشرات على التحصيل تأثير إيجابي.

6_كان تقييم أداء الإدارات الضريبية (الدخل والمضافة) في واحد وعشرين مؤشر لا يتوازى مع أثر هذه المؤشرات على التحصيل حيث تراوح تقييم أدائها بين السلبي والسلبي بالمطلق بالمقابل كان أثرها على التحصيل يتراوح بين الإيجابي والإيجابي بالمطلق مما يدل على وجود فجوة عميقة بين الأداء والأثر على التحصيل

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الاستنتاجات

التوصيات

المراجع

الملاحق

Abstract

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

5_1 الاستنتاجات:

بناء على ماتم عرضه سابقا من نتائج تتعلق بتقييم الأداء التشخيصي للإدارة العامة لضريبة الدخل وضريبة القيمة المضافة وأثره على التحصيل ، تم تقسيم الاستنتاجات إلى:

استنتاجات تتعلق بتقييم الأداء:

1_عدم بذل العناية الكافية في دراسة المخاطر ووضع دليل مفصل للمخاطر وخطوات مواجهتها والحد منها.

2_ عدم بذل العناية الكافية في دراسة ومراجعة أراء المكلفين في أداء الإدارات الضريبية، والقوانين والتعليمات والخروج بجملة من التوصيات للعمل على رفع مستوى هذه الإدارات.

3_ عدم وضوح آليات حل المنازعات رغم وجود نصوص قانونية توضح الإجراءات، إضافة إلى طول الفترة الزمنية التي تستغرقها، كما يؤخذ عليها عدم إجراء أية دراسات تتعلق بهذا المجال، ودراسة ومحاولة معالجة أهم مسببات النزاع.

4_ عدم بذل العناية الكافية في مراجعة ملفات المكلفين غير المسجلين، وغير الملتزمين ومتابعتها وتدقيقها ومقارنتها مع مصادر معلومات خارجية مثل تقارير الائتمان المصرفي كذلك الضعف في المتابعة الميدانية.

5_عدم إعداد قوائم بالذمم وفرزها وفقا لعمر الدين، ومدى قابليته للتحصيل وإعدام الذمم غير القابلة للتحصيل.

7_ عدم بذل العناية الكافية لدعم الامتثال الطوعي في كلا الإدارتين.

8_عدم السعي نحو تطوير آلية خاصة لضبط الدقة في الإبلاغ في الإقرارات؛ مما يسمح للمكلفين بالتهرب الضريبي؛ ومما يؤدي الى ضياع الكثير من حقوق الخزينة، وكذلك نشوب منازعات بين الطرفين

9_ عدم بذل العناية الكافية في تحديد مدى التزام الإدارات والموظفين بمعايير النزاهة والشفافية في الأداء.

10_طول الفترة الزمنية اللازمة لمراجعة ملفات الاسترداد، وتعتبر الفترة اللازمة لسداد هذه الاستردادات طويلة؛ مما يدفع كثير من المكلفين لقبول تسويات تعتبر مجحفة لدى البعض.

11_ضعف العلاقة المباشرة مع المكلفين وممثليهم عند الرغبة في تعديل قانون، أو إصدار تعميم جديد.

12_عدم اللجوء إلى استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات.

استناجات لاحظتها الباحثة خلال الدراسة:

1_يعتبر عدم وجود قانون ضريبة قيمة مضافة فلسطيني من أهم نقاط الضعف في أداء دائرة ضريبة القيمة المضافة، حيث الاعتماد على أمر عسكري احتلالي في إدارة شؤونها، كم أن ارتفاع نسبة ضريبة القيمة المضافة مقارنة مع الوضع الاقتصادي، والتي تضر بالقدرة الاقتصادية والمالية للمكلف.

2_يلاحظ من خلال دراسة مواد قانون ضريبة الدخل بأن الإعفاءات والتنزيلات الممنوحة للمكلفين الاعتباريين عالية تؤثر على الإيرادات بتخفيضها أكثر من التأثير على زيادة عدد المكلفين، وهي تأتي على حساب المكلفين الطبيعيين.

3_الصلاحيات الواسعة الممنوحة لموظفي الإدارات الضريبية، والتي قد تشوبها العلاقات الشخصية والمزاجية في إدارة الملفات؛ مما قد يؤدي إلى ضياع حقوق الخزينة أو نشوب منازعات نتاج تصرفات مسموح بها بموجب مواد القانون.

2_5 التوصيات:

1_العمل على تحسين الأداء بما ينسجم ومؤشرات التقييم لما لها من أثر على التحصيل الضريبي حيث أن هدف كلا الإدارتين هو زيادة الإيرادات الضريبية وتقليل الإعتماد على المنح والمساعدات.

2_العمل على دراسة مخاطر الامتثال وإعداد هيكل للمخاطر وطرق مواجهتها، وكذلك المخاطر المؤسسية، والعمل على تطوير مباني ومراكز خدمات الجمهور، وتوفير الكوادر المؤهلة والمدربة.

3_العمل على زيادة طواقم المتابعة الميدانية والمسح الميداني بهدف رصد المكلفين غير المسجلين وغير الملتزمين ووضع أنظمة رقابة صارمة على أداء هذه الدائرة.

4_العمل على تجهيز قوائم بالديون المستحقة وفرزها وفقا طبيعة المكلف (اعتباري، معنوي)، عمرها الزمني، مقر المكلف، ومن ثم العمل على إبرام اتفاقيات مع أطرف خارجية ذات خبرة تقوم بموجبها هذه الأطراف بمتابعة تحصيل الذمم وإجراءات تسويات وعقد صفقات مع هؤلاء المكلفين.

5_وضع خطة لإجبار المكلفين غير المسجلين على التسجيل ومتابعة تسجيلهم وتقديمهم للإقرارات وتسديدها، ووضع سياسات صارمة للمتهربين ضريبيا والالتزام بتطبيق السياسات الجزائية ضدهم.

6_التوسع في تطبيق معايير النزاهة والشفافية في الأداء وإجراء دراسة موسعه حول الالتزام بها في أداء الموظفين وسياسات العمل المطبقة وتحديد صلاحيات كلا من الموظفين ومدراء الدوائر.

7_عقد المزيد من الورشات والندوات واللقاءات التعريفية بأهمية الضريبية، وأهمية الالتزام بتقديم الإقرارات وتسديدها .

8_مراجعة سياسات التعاون مع الأطراف الخارجية، والعمل على استحداث تعليمات خاصة بضرورة توسيع نطاق التعاون؛ لما له من أهمية في خدمة الإدارة الضريبية في تدقيق ومراجعة الملفات.

9_العمل على وضع سياسات واضحة حول علاقة الإدارات الضريبية مع القطاع الخاص وممثلي المكلفين، حيث يمكن من خلال هذه العلاقات تعزيز الالتزام الطوعي، ورفع نسبة الالتزام.

10_ العمل على تحسين بيئة العمل والأجواء العامة في هذه الإدارات، والاهتمام بتحسين ظروف العمل.

11_إدخال التكنولوجيا في بيئة العمل؛ لتسهيل عمل الموظفين، وإجراء الكثير من العمليات التي تستنزف وقت الموظفين؛ مما يعمل على توفير الوقت لمتابعة أمور أخرى.

12_العمل على تصميم برنامج تدقيق خاص؛ لمراجعة دقة الإبلاغ في الإقرارات.

13_إعادة دراسة بنود قانون ضريبة الدخل في المواد المتعلقة بالإعفاءات، وحل المنازعات، والشرائح وإعادة صياغتها بما يخدم مصلحة صغار المكلفين والمكلفين الطبيعيين، وكذلك طرح حلول لأهم المنازعات القائمة، وكذلك الأمر بخصوص قانون ضريبة القيمة المضافة.

14_العمل على استصدار تعميم يعطي لكلا الإدارتين الحق في الحصول على معلومات لغايات التدقيق والمراجعة من أطراف خارجية غير حكومية مثل البنوك، وسوق رأس المال، ويحفظ للمكلف سرية البيانات.

15_العمل على استحداث صندوق شكاوي في المكاتب الموزعة في محافظات الضفة وتشكيل لجان وفقا للحاجة أسبوعية أو شهرية لمتابعة هذه الشكاوي ورفع التوصيات، وكذلك العمل على توفير مزيد من الخدمات المجانية مثل مراكز خدمات الجمهور وتوفير موظفين لتقديم الخدمات والمشورة خصوصا لصغار المكلفين، وخطوط اتصال مجانية.

16_العمل على إصدار قانون ضريبة قيمة مضافة فلسطيني، وإلغاء العمل بالأوامر العسكرية لتغيير نظرة المكلفين لها بأنها ضريبة احتلالية وعليها إعادة دراسة كثير من الأمور المتعلقة بضريبة القيمة المضافة مثل تعديل نسبة الضريبة وتوزيعها وفقا لنوع السلعة.

17_إعادة دراسة الإعفاءات والتنزيلات الممنوحة وفقا لقانون ضريبة الدخل، وإعادة دراسة النسب والتوزيع.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع العربية:

- الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني، 2017. **أدار الاقتصاد الفلسطيني للعام 2016**،رام الله: الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني.

- الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني، 2018. **الإحصاء الفلسطيني يعلن التقديرات الأولية للحسابات القومية الربعية، للربع الأول، 2018**، رام الله: الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني.

- أمانة تادات، 2015. **دليل المقيمين الميدانيين.** [متصل] Available at:http://www.tadat.org/files/IMF_TADAT-FieldGuide_web_AR.pdf[تاريخ الوصول 22 12 2018].

- عاشور، ح.، 2015. **استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن ((bsc كأداة لقياس أداء المستشفيات الحكومية الفلسطينية في قطاع**، غزة: جامعة الأزهر، الماجستير في القيادة والادارة.

- **المعجم الوسيط**، 2018. *المعاني*. [متصل]Availableat:https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D9%85%D8%A4%D8%B4%D8%B1%D8%A7%D8%AA/9/6/2018?fbclid=IwAR2bRMll_C5x6tjZWSd4iFfpjLux24rjZWz7ZE90_y_G2AFKhL7lQYlI3vg[تاريخ الوصول 6 9 2018].

- شاهين، س.، 2012. **واقع نظام الرقابة الداخلية في الدوائر الضريبية في فلسطين وأثر ذلك على التهرب الضريبي**، نابلس: جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، برنامج المنازعات الضريبية.

- نديم، م.، 2013. **تتقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (دراسة اختبار في شركة طيران الملكية الأردنية)**، الأردن: جامعة الشرق الأوسط.

- محمود، م. ب.، 2016. **دور الادارة الضريبية وممارساتها في زيادة ايرادات ضريبة القيمة المضافة،** نابلس: جامعة النجاح الوطنية، برنامج المنازعات الضريبية.

- شرعب، م.، 2006. **امتيازات الادارة الضريبية (دراسة تحليلية: النظام الضريبي القانوني الفلسطيني)**،نابلس: جامعة النجاح الوطنية.

- عبد الغفور، ح.، 2008. **العلاقة بين المكلف والادارة الضريبية وأثرها على التحصيل والجباية،** نابلس: جامعة النجاح الوطنية، برنامج المنازعات الضريبية .

- السلامين. والدقة، ع. ا.، 2018. **المحاسبة الضريبية وتطبيقاتها في فلسطين.** الخامسة المحرر فلسطين: المكتبة الأكاديمية .

- الفندي، س.، 2017. ***الحقوق الأساسية للمكلف بالضريبة*. مجلة جامعة البحث،** 93(44)، p. 27.

- شبيطة، هـ.، 2006. **حدود التوازن بين سلطات الادارة الضريبية وضمانات المكلفين،** نابلس: جامعة النجاح الوطنية، برنامج المنازعات الضريبية .

- ابو يونس، ج.، 2003. **ادارة الضرائب المباشرة في فلسطين من عام 1994 لنهاية عام 2000،** نابلس: جامعة النجاح الوطنية، برنامج المنازعات الضريبية.

- شرقي، ف.، 2016. **أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل: دراسة حالة مديرية الضرائي لولاية بسكرة من (2000 – 2011)،** بسكرة، الجزائر: جامعة محمد خيضر، علوم التسيير تخصص فحص محاسبي.

- صالح، م.، 2007. **العوامل المساهمة في زيادة حجم عائدات السلطة الفلسطينية من ضريبية القيمة المضافة،** غزة: الجامعة الاسلامية.

- **مجلس رئاسة الوزراء،** 2018. *اجتماع مجلس الوزراء في جلسته رقم (193).* [متصل] Available at:http://www.palestinecabinet.gov.ps/Website/AR/ViewDetails?ID=41298&fbclid=IwAR2bRMll_C5x6tjZWSd4iFfpjLux24rjZWz7ZE90_y_G2AFKhL7lQYlI3vg[تاريخ الوصول 22 12 2018].

- اتفاقية باريس الاقتصادية، 1994. [متصل] Available at:https://www.prc.ps/wp-content/uploads/2018/04/%D8%A7%D8%AA%D9%81%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A9-%D8%A8%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D8%A9-.pdf[تاريخ الوصول 20 2 2019].

- خلف، ج.، 2014. **ضريبة الدخل بموجب قرار بقانون رقم 8 لسنة 2011: دراسة تحليلية نقدية،** نابلس: جامعة النجاح الوطنية، برنامج المنازعات الضريبية.

- هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية، ***بلا تاريخ الشرائح الضريبية في فلسطين.*** [متصل] Available at:https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fwww.pipa.ps%2Far_page.php%3Fid%3D1b102fy1773615Y1b102f%2520%25D8%25AA%25D8%25A7%25D8%25B1%25D9%258A%25D8%25AE%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25B2%25D9%258A%25D8%25A7%25D8%25B1%25D8%25A9%252028%252F9%252F2018%2520[تاريخ الوصول 27 9 2018].

- دائرة ضريبة القيمة المضافة، 2018. **وزارة المالية الفلسطينية.** [متصل] Available at:http://www.pmof.ps/94?fbclid=IwAR0r9aS_ajqywem3T6sSPafT26htvpBuajLyiMFve45A1goJVjr0uWp25AU#vision[تاريخ الوصول 7 12 2018].

- البسطامي ، م.، 2006. **ضريبة القيمة المضافة المطبقة في فلسطين وضريبة المبيعات المطبقة بالأردن: دراسة مقارنة،** نابلس: جامعة النجاح الوطنية، برنامج المنازعات الضريبية .

- عادل، ح.، 2019. **ضريبة القيمة المضاف**[مقابلة] (25 2 2019).

- معالي، س.، 2015. **معوقات التحصيل لدى الادارة الضريبية في فلسطين من وجهة نظر موظفي الضرائب،** نابلس: جامعة النجاح الوطنية، برنامج المنازعات الضريبية .

- علاء الدين، خ. و وحيدة، ح.، 2016. **إجراءات التحصيل الضرائب المباشرة ومنازعاتها،** الجزائر: جامعة 8 ماي 1945، كلية الحقوق والعلوم السياسة، قسم العلوم القانونية والادارية، تخصص قانون عام (منازعات إدارية).

- صبري، ر.، 1998. **محاسبة ضريبة الدخل.** 1 المحرر عمُان: منشورات جامعة القدس المفتوحة.

- دائرة ضريبة الدخل، 2012. **دليل المكلف في ضريبة الدخل،** رام الله: وزارة المالية الفلسطينية.

- جهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2017. **احصاءات التجارة الخارجية المرصودة السلع والخدمات، 2016 نتائج أساسية، رام الله فلسطين،** رام الله: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

- معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية ماس، 2015. **أهمية زيادة الإستيراد المباشر في تطوير الإيرادات الجمركية والضريبية وتقليل التسرب المالي والتهرب الضريبي.** رام الله، معهد ماس – ورقة خطية، إجتماع الدائرة المستديرة رقم 5.

- كمال، ي.، 2013. **عناصر النظام المحاسبي،** منتدى المحاسب العربي. [متصل] Available at:https://accdiscussion.com/acc6097.html?fbclid=IwAR23v40hBRc0CgTPEapMCrDZeJdtppYp_4sf3cManOqcbqY8hrL8HDt5IsU[تاريخ الوصول 10 12 2018].

- **قانون المكوس على المنتجات المحلية رقم 16 لسنة 1963،** بلا تاريخ خضر *لتدقيق والاستشارات.* [متصل]

Available at:http://khaderaudit.com/site/index.php/taxes/177-16-19?fbclid=IwAR2szTf54briQ5v--8YSKbshR9v0uHKWMyJJKlGHngv6S6ccg6CpAubt6fE [تاريخ الوصول 20 12 2018].

- وزارة المالية لدولة الكويت، 2016. **دليل تقييم اداء الإنفاق العام والمسائلة المالية 2016.** [متصل]

Available at:https://www.mof.gov.kw/otherPDF/DalelTaqyeemEnfaq.pdf?fbclid=IwAR2ji-odqniKti5LeM8zOsvavgMk_WmCIYE30Z_xDHW_3uExbQ1Zz1A0aLw [تاريخ الوصول 10 12 2018].

- **وزارة المالية الفلسطينية،** 2010. دليل إعداد الموازنة، رام الله: وزارة المالية الفلسطينية

- وزارة تطوير القطاع العام، 2015. **الدليل الارشادي لادارة المخاطر في القطاع العام**، الأردن : وزارة تطوير القطاع العام.

- درغام، م.، 2006. **تقويم وقياس الأداء لدائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة في دولة فلسطين للفترة 1996 الى 2003**. تنمية الرافدين، 84(28)، .200 – 171 .pp

- هيأة النزاهة جمهورية العراق ، 2018. [متصل]

Available

at:http://www.nazaha.iq/?fbclid=IwAR0Pq3pji3UYXRs9BGokTUwHLKTvrqO1nz0XmtEdNcVpoaz4a1L6DowFhII[تاريخ الوصول 22 11 2018].

- قابيل، ا. ف.، 2012. **استخدام القياس المتوازن لزيادة كفاءة وفعالية الأداء لمصلحة الضرائب المصرية في ظل المتغيرات المعاصرة: دراسة نظرية ميدانية**، مصر: جامعة بور سعيد، كلية التجارة.

- بشر، رفيق، 2019. **مساعد مدير عام ضريبة الدخل**[مقابلة] (17 2 2019).

- أكرم، ن.، 2019. **مدير الرقابة والتدقيق**[مقابلة] (17 2 2019).

- غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة، **بلا تاريخ تسجيل المشاريع الاستثمارية في فلسطين**،رام الله: غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة.

- حنش، لوي، 2019. مكان غير معروف،

.http://www.ramallahnews/posts/10435/25.april.2018-25.2.2019

- **قائمة المراجع الإنجليزية:**

- TADAT, 2015. **Tax Administration Diagnostic Asssessment Tool (TADAT).** [Online] Available at: http://www.tadat.org/overview/overview.html [Accessed 10 12 2018].

- Rozner, S., Hester, S., Ettrige, R. & Bardawil, M., 2016. ***P*erformance Assessment Report Hashemite Kingdom of Jordan** , Jordan: TADAT.

الملاحق

ملحق رقم (1)

نموذج إستقصاء

تقوم الباحثة بإعداد أطروحة بعنوان (أثر معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية على التحصيل الضريبي في الضفة الغربية) وتهدف هذه الدراسة الى تحديد أثر معايير التقييم التشخيصي على التحصيل الضريبي للإدارات العامة لكلا من ضريبة الدخل والقيمة المضافة في الضفة الغربية، لنيل درجة الماجستير من جامعة النجاح الوطنية،وقد قامت الباحثة بإعداد الاستمارة استنادا إلى الأسئلة التي تقوم أمانة تادات بطرحها لتستطيع تقييم وضع الدولة المراد تقييمها وسيتم تقسيم الاستمارة إلى تسعة اجزاء كل جزء يتعلق بمجال بما فيه من مؤشرات وأبعاد .

المجال الأول: سلامة قاعدة دافعي الضرائب المسجلين. الهدف إدراج كافةِ الشركات والأفراد والمؤسسات المطلوب تسجيلها في قاعدة بيانات الإدارة الضريبية إضافة إلى اكتمالِ ودقة البيانات والمعلومات في قاعدة البيانات.				
المؤشر الاول : معلومات أكيدة ودقيقة حول دافعي الضرائب				
البعد الأول: نوعية المعلومات المحفوظة ومدى ملائمتها للواقع وإيفائها بالغرض منها	الإجابة		مصدر الإجابة	ملاحظات حول الإجابة
	نعم	لا		
بخصوص تسجيل الأفراد : 1) هل تشمل قاعدة بيانات تسجيل الأفراد المعلومات التالية؟: 1.1 الاسم الثلاثي. 2.1 صورة عن الهوية. 3.1 العنوانى للفرد. 4.1 تفاصيل الاتصال من رقم هاتف ثابت،متنقل،بريد الكتروني. 5.1 الأسباب الموجبة لتقديم الإقرار والتسجيل				
بخصوص تسجيل الشركات: 2) هل تشمل قاعدة بيانات تسجيل الشركات المعلومات التالية؟: 1.2 أسماء الشركاء الثلاثية. 2.2 اسم الشركة. 3.2 صورة عن رخصة المهن وشهادة التسجيل. 4.2 رقم المشتغل المرخص. 5.2 رجل الاتصال وتفاصيل الاتصال. 6.2 موجبات التسجيل لتقديم الإقرار والتسجيل. 7.2 طبيعة النشاط التجاري. 8.2 فئات دافعي الضرائب. 9.2 تفاصيل الشركات التابعة أو ذات الصلة.				

1. هل قاعدة بيانات التسجيل مركزية ؟ 2. هل قاعدة البيانات محوسبة ؟				
1. هل يملك كل مشتغل رقم تعريف خاص به ؟ 2. هل يتم استخدام نفس الرقم في تعامل المكلف مع كافة الإدارات الضريبية الأساسية ؟ 3. هل هناك ترابط بين الأرقام المحفوظة في قاعدة البيانات ؟				
1. هل نظام المعلومات مرتبط بأنظمة تظهر تقديم الإقرار من قبل المكلفين من عدمه؟ 2. هل نظام المعلومات مرتبط بأنظمة تظهر السداد للإقرارات من قبل المكلفين من عدمه؟ 3. هل نظام المعلومات المستخدم يسمح بتجميد أرقام التسجيل غير النشطة؟ والسماح باسترجاعها عند الحاجة أو فور إعادة تفعيل الملف ؟ 4. هل يظهر النظام ميزة تعديل أي تغير في حالة المكلف من خلال رقمه الضريبي؟ 5. هل هناك ربط بين نظام المعلومات والبوابة الالكترونية الخاصة بتحديث البيانات تلقائيا؟				

البعد الثاني : مدى دقة المعلومات المحفوظة لدى الإدارة الضريبية في قاعدة بياناتها				
1. هل تُظهِر المكلفين الذين قاموا بتجميد ملفاتهم ؟ 2. هل تَظْهِر الإجراءات المتبعة السجلات المكررة ؟ 3. هل الإجراءات المتبعة تسمح بالتأكد من أن طلب التسجيل صحيح وليس بهدف التحايل الضريبي ؟ 4. هل هناك تعاون مع أطراف خارجية في الحصول على المعلومات ؟ 5. هل هناك دقة في قاعدة البيانات بان أعداد المكلفين المسجلة صحيحة؟				
المؤشر الثاني : معرفة من يتوجب عليهم التسجيل لدى الإدارة الضريبية أي دافعي الضرائب غير المسجلين .				
البعد الاول : المبادرات التي تقوم فيها الإدارة الضريبية لتحديد الفئات الواجب تسجيلها ولم تقم بذلك واستهدافها للتسجيل والانضمام لها كلاً وفقا للفئة التي ينتمي لها				
هل هناك إجراءات تقوم فيها الإدارة الضريبية بهدف رصد الشركات غير المسجلة في ضريبة القيمة المضافة؟ والأفراد غير المسجلين في ضريبة الدخل ؟				
هل هناك تعاون مع أطراف خارجية لتحديد الشركات الناشئة؟ اذا كانت الإجابة نعم؛ فما هي الأطراف الخارجية التي يتم طلب المعلومات منها؟.				
هل هناك إجراءات ميدانية رقابية بهدف رصد الشركات غير المسجلة ؟ إذا كانت الإجابة نعم فما هي هذه الإجراءات ؟				
هل هناك مبادرات قامت فيها الإدارة الضريبية بهدف رصد الشركات غير المسجلة ؟ إذا كانت الإجابة نعم؛ فما هي هذه المبادرات؟				

المجال الثاني : الإدارة الفاعلة للمخاطر الهدف أن يؤدي أسلوب الإدارة الضريبية للمخاطر إلى الإرتقاء بمستويات الإمتثال الطوعي وتغيرات ايجابية في ثقة المجتمع الضريبي في الإدارة الضريبية				
المؤشر الاول : تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها ووضع تقدير كمي لها				
البعد الاول: مدى جمع وتوفير معلومات تحدد مخاطر عدم الامتثال في مجال الالتزام الضريبي	الإجابة		مصدر الإجابة	ملاحظات حول الإجابة
	نعم	لا		
1. هل تتولى الإدارة الضريبية جمع المعلومات حول مستويات الامتثال والمخاطرة ؟ 2. هل تقوم بمسح ميداني لعدد المكلفين الملتزمين وغير الملتزمين ؟ 3. هل تقوم بتحليل الإقرارات الضريبية ومقارنتها مع البيانات المالية للمكلفين ؟ 4. هل تتولى الإدارة الضريبية القيام بعمليات تدقيق عشوائي وتحليل النتائج ؟ 5. هل تتولى الإدارة الضريبية تحليل العوامل البيئية التي تؤثر في سلوك المكلفين ؟				
البعد الثاني : المسار المتبع لتقييم مخاطر عدم امتثال دافعي الضرائب وتصنيفها ووضع تقدير كمي لها				
1. هل تملك الإدارة الضريبية وصف تام لمخاطرعدم الامتثال يصف كافة المخاطر وطبيعتها والتهديد الذي تشكله ؟ 2. هل تملك الإدارة الضريبية مسار منظم وقائم لتقييم مخاطر عدم الامتثال وترتيبها حسب الأولوية تشمل كافة فئات دافعي الدخل وكافة الضرائب الأساسية؟ الاسئلة بخصوص الخسائر نتيجة عدم الامتثال : 1. هل هناك إجراءات يتم تقدير الخسائر وفقا لها؟ 2. هل يتم توثيق منهجية تقدير الخسائر؟ 3. هل التسرب الضريبي الذي يتم تقديره ناتج عن: 3.1 شركات غير مسجلة؟ 3.2التجنب الضريبي بطريقة مشروعة ؟ 3.3التهرب الضريبي بطريقة غير مشروعة ؟ 3.4الاحتيال الضريبي ؟ 4. هل يتم تحديد اي الضرائب الأكثر خسارة؟ 5. هل يتم التصريح عن إجراءات التقدير و الخسائر علنا ؟				

المؤشر الثاني :تخفيف المخاطر عن طريق خطة لتحسين الامتثال					
البعد الأول : وضع الخطط لتخفيف مخاطر النظام الضريبي المقيمة من خلال تحسين الامتثال					
1. هل لدى الإدارة الضريبية خطة لتحسين الامتثال بهدف تخفيف المخاطر التي تهدد النظام الضريبي؟ 2. هل تشمل الخطة كافة الضرائب الأساسية ؟ 3. هل تشمل الخطة الضريبية كافة الفئات للمكلفين ؟ 4. هل تشمل الخطة التزامات الامتثال الضريبي الأربعة (تسجيل، إقرار، سداد، إبلاغ دقيق)؟ 5. هل تشمل الخطة المخاطر المصنفة بأنها عالية فقط وتتطلب التدخل السريع أم تشكل كافة المخاطر؟ 6. هل الخطة الموضوعة هي لسنة أم سنوات؟ 7. إذا كانت هناك خطة فهل جرى فعلا تطبيقها؟					
المؤشر الثالث : مراقبة النشاطات الخاصة التي يتم وضعها لتخفيف مخاطر عدم الامتثال .					
البعد الأول : الأسلوب المتبع لرصد آثار الأنشطة الخاصة الموضوعة لتخفيف مخاطر عدم الإمتثال وتقييمها .					
1. هل تقوم الإدارة الضريبية بتقييم المبادرات الهادفة للتخفيف من المخاطر؟ 2. هل تراقب الإدارة العليا في الإدارة الضريبية التقدم الحاصل في تخفيف المخاطر من خلال الإجراءات المتبعة؟ 3. هل يتم تقدير كمي لأثر الامتثال بما في ذلك أثره على التحصيل وسلوك الامتثال الناجم عن الأنشطة الرئيسية التي تم تنفيذها؟ 4. هل يتم تنبيه الإدارة الضريبية إلى نقاط الضعف في القانون والتي قد تكون سبب لتعرضه للمخاطرة؟ 5. هل يتم الاستفادة من إعادة توظيف النتائج أنشطة تخفيف المخاطر في وضع خطط مستقبلية لتحسين الامتثال ؟					

المؤشر الرابع : تحديد المخاطر المؤسساتية والعمل على تقييمها وتخفيفها					
البعد الأول : الأسلوب المستخدم لتحديد المخاطر ومن ثم تقييمها وتخفيفها					
1. هل تتابع الإدارة الضريبية التقدم في رصد المخاطر وتقييم أثر المبادرات لتقليل المخاطر ؟ 2. هل هناك تقارير يتم تقديمها عن طريق التقدم في مستوى تخفيض المخاطر للإدارات العليا ؟ 3. هل هناك تقدير كمي لأثر أنشطة تقليل المخاطر لآخر سنتين؟ 4. هل هناك تقارير مقدمة من الإدارة الضريبية لواضعي السياسات الضريبية بشأن نقاط ضعف في القانون هي سبب في تعرض النظام الضريبي لمستوى عالٍ من المخاطر ؟					

المجال الثالث : دعم الامتثال الطوعي أن تتوفر لدافعي الضرائب كافة المعلومات والدعم للامتثال الطوعي بتكلفة معقولة للمكلفين				
المؤشر الاول : حداثة المعلومات وسهولة الوصول والاطلاع عليها				
	الإجابة		مصدر الإجابة	ملاحظات حول الإجابة
البعد الاول: المعلومات المتوفرة لدافعي الضرائب عن التزاماتهم الضريبية والمستحقات بعبارات سهلة لهم .	نعم	لا		
1. هل هناك وحدات تنظيمية في الادارة الضريبية مسؤولة عن دعم ومساعدة المكلفين ؟ 2. هل هناك مراكز اتصال وأرقام مجانية لمساعدة المكلفين ؟ 3. هل توفر الإدارة الضريبية كافة البيانات والمعلومات للمكلفين حول حقوقهم والتزاماتهم؟ 4. هل المعلومات التي يتم توفيرها تفصيلية كافية لصغار المكلفين ليستطيعوا مسك الدفاتر دون الحاجة إلى مدقق حسابات ؟ 5. هل تطبق الإدارة الضريبية برامج تثقيفية عامة حول الضرائب للمكلفين بشكل عام ولطلاب الجامعات ؟				
البعد الثاني : تحديث المعلومات القانونية والتعديلات الإدارية				
1. هل كل المعلومات المتاحة للمكلفين حول القوانين الضريبية والسياسات الضريبية والإدارة الضريبية هي حديثه ؟ 2. هل يتم نشر التحديثات على القوانين الضريبية؟ أذا كانت الإجابة نعم : 2.1.ما هي الاجراءات التي يتم اتباعها لنشر التحديثات ؟ 2.2ماهي وسائل نشر التحديثات ؟ 3. هل هناك طرق معنية لنشر التحديثات وتنبيه المكلفين لها ؟ 4. هل يتم تدريب الموظفين والحفاظ على المعلومات لديهم محدثة وجديدة ؟				
البعد الثالث : مدى تجاوب الإدارة الضريبية مع المكلفين في توفير المعلومات				
1. هل هناك وسائل لحصول المكلفين على المعلومات : 1.1الانترنت 1.2كتيبات ونشرات صادرة عن الإدارة الضريبية 1.3ندوات تثقيفية تعدها الإدارة الضريبية . 1.4الهواتف والرسائل. 1.5الأحكام والتشريعات				

2. هل هناك رسوم إضافية يتم فرضها للحصول على معلومات حديثة ؟ اذا كانت الإجابة نعم : 2.1 ماهي هذه الرسوم؟ 2.2 كم تتراوح نسبتها ؟ 2.3لأي نوع من المعلومات يتم فرض هذه الرسوم ؟					
البعد الرابع :الوقت المستغرق للاستجابة لطلبات دافعي الضرائب والوسطاء					
1. هل هناك معايير معينة لتقييم الوقت المستغرق للاجابة على طلبات المكلفين سواء الواردة عبر الهاتف، البريد الالكتروني، الزيارات الشخصية؟ اذا كانت الإجابة نعم : 1.1هل يتم الإعلان عن النتائج علناً؟ 1.2هل هناك نسبة مئوية للمكالمات الورادة عبر الهاتف والتي يتم الرد عليها خلال المدة المحددة في المعايير؟ 2. هل يتم محاولة ضبط الأداء غير المنسجم مع المعايير الموضوعة ؟					

المؤشر الثاني : المبادرات الهادفة الى تقليل تكاليف الامتثال الطوعي لدافعي الضرائب.					
البعد الأول : المبادرات التي تبذلها الادارة الضريبية بهدف الحد من تكاليف الامتثال الطوعي .					
1. هل هناك إجراءات مبسطة في مجال مسك الدفاتر لصغار المكلفين ؟ 2. هل هناك إقرارات مبسطة أو أنظمة مثلاً تلغي الحاجة إلى إقرارات أو الإقرارات لذوي الالتزامات الضريبية القليلة نسبيا ؟ 3. هل يتم تقديم خدمات خاصة بالمكلفين مثل تفاصيل التسجيل والمحافظة على سرية المعلومات عبر المواقع الالكترونية الخاصة بالإدارة الضريبية ؟ 4. هل يتم تحديد الأسئلة الأكثر تكرار والإجابة عنها ورصد أنشطة لتوعية المكلفين حول الخدمات؟ 5. هل يتم مراجعة تصميم الإقرار الضريبي وتعديلها لتقليل حجم البيانات غير الضرورية؟ 6. هل يتم اتخاذ تدابير لتقليل تكاليف الامتثال الطوعي ؟					
المؤشر الثالث : العمل على استفتاء المكلفين بشان الخدمات والأداء والمنتجات					
البعد الأول : اعتماد آلية لمعرفة رأي المكلفين عن وسائل التغذية الراجعة ومستويات الخدمة المقدمة					
1. هل هناك معيار يستخدم للحصول على آراء المكلفين بشان خدمات الإدارة الضريبية ؟ 2. هل هناك كيفية لإجراء مسوحات آراء الجمهور؟ 3. هل هناك آلية للحصول على تغذية راجعة من كاجتماعات سابقة مثلا ؟ 4. هل تتولى الإدارة الضريبية مسح آراء الجمهور ؟ إذا كانت الاجابة لا : من هي الجهة التي تقوم بالمسح؟ 5. هل يتم الحصول على تغذية راجعة حول فئات دافعي الضرائب ؟					

البعد الثاني : مدى الرجوع لدافعي الضرائب عند تصميم المسارات والمنتجات الإدارية .				
1.هل يتم الرجوع للمكلفين عند تصميم برامج الخدمات الخاصة بالادارة الضريبية؟ اذا كانت الاجابة نعم: 1.1هل يتم بطريقة دورية وممنهجة ؟				

المجال الخامس : سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد. سداد المكلفين كافة الضرائب في الوقت المحدد .				
المؤشر الأول : اللجوء الى وسائل الدفع الإلكترونية				
	الاجابة		مصدر الاجابة	ملاحظات حول الاجابة
	نعم	لا		
البعد الأول : مدى استخدام التكنولوجيا في عملية السداد				
1. هل هناك تدابير للسداد الالكتروني لدى الإدارة الضريبية؟ 2. هل يتم استخدام أحد التدابير التالية للسداد الالكتروني : 2.1 سلطة قيد مدين شاملة سداد كافة أنواع الضرائب 2.2العمليات المصرفية وأجهزة الصراف الآلي . 2.3اجهزة صراف آلي خاصة بالإدارة الضريبية 2.4تطبيقات الهواتف الذكية . 3. هل هناك تدابير للسداد الالكتروني متوفرة ومستخدمه من قبل الإدارة الضريبية كافة ؟ 4. هل يتم تشجيع الإدارة الضريبية على استخدام السداد الالكتروني ؟ 5. هل يتم دفع الاسترداد الضريبي الكترونيا وعبر حسابات المكلفين المصرفية المباشرة ؟ 6. هل هناك خطط توسعية لاستخدام السداد الالكتروني على المدى المتوسط (خمس سنوات)؟				
المؤشر الثاني : استخدام أنظمة تحصيل فعَّالة				
البعد الأول : مدى اللجوء إلى السداد المسبق والخصم من المنبع				
1. هل تم اعتماد ترتيبات معينة للاقتطاع من المنبع: 1.1دخل العمال . 1.2الدخل من الفوائد. 1.3انواع دخل آخرى . 2. هل يتم استخدام أنظمة السداد المبكر عن ضريبة الدخل؟				
المؤشر الثالث: تسديد الالتزامات بوقتها				
البعد الأول :عدد المكلفين في ضريبة القيمة المضافة الملتزمين بتسديد ضريبة القيمة المضافه ضمن المدة القانونية كنسبة مئوية من المبالغ المستحقه				

1. هل يتم احتساب نسبة للمكلفين الملتزمين بالسداد خلال الفترة القانونية ؟ إذا كانت الإجابة نعم : 1.1كيف يتم احتساب هذه النسبة ؟ 1.2ماهي هذه النسبة ؟ 1.3ماهو عدد المكلفين الملتزمين ؟					
البعد الثاني:قيمة مستحقات ضريبة القيمة المضافة المسددة ضمن المدة القانونية كنسبة مئوية من إجمالي الضريبة المستحقه .					
1. هل يتم احتساب نسبة قيمة الاقرارات التي يتم تسديدها في الوقت المحدد من إجمالي الاقرارات المسددة ؟ اذا كانت الاجابة نعم : 1.1كيف يتم احتساب هذه النسبة ؟ 1.2ماهي هذه النسبة ؟ 1.3ماهو عدد المكلفين الملتزمين ؟					
المؤشر الرابع : وجود كشف بكافة المتأخرات الضريبية					
البعد الأول : نسبة التحصيل من المتأخرات مقارنة مع إجمالي التحصيل الكلي					
1. هل يتم احتساب نسبة المتأخرات الضريبية من التحصيلات الأساسية السنوية لآخر ثلاث سنوات ؟ إذا كانت الإجابة نعم: 1.1كيف يتم احتساب هذه النسبة ؟ 1.2ماهي هذه النسبة ؟					

البعد الثاني : قيمة الديون الضريبية الأساسية القابلة للتحصيل من إجمالي التحصيل الكلي للسنة .					
1. هل يتم احتساب نسبة المتأخرات الضريبية القابلة للتحصيل من المتأخرات الضريبية الأساسية كافة حسب المتوسط لآخر ثلاث سنوات؟ إذا كانت الإجابة نعم: 1.1كيف يتم احتساب هذه النسبة ؟ 1.2ماهي هذه النسبة ؟					
البعد الثالث : توزيع المتأخرات وفقا للفترة الزمنية وتحديدا التي تعود لاكثرمن 12 شهر ونسبتها من قيمة المتأخرات الضريبية الأساسية .					
1. هل يتم احتساب نسبة المتأخرات الضريبية التي تعود لأكثر من 12شهر كنسبة مئوية من المتأخرات الضريبية الأساسية كافة ؟ إذا كانت الإجابة نعم: 1.1كيف يتم احتساب هذه النسبة ؟ 1.2ماهي هذه النسبة ؟					

المجال السادس : دقة الإبلاغات في الإقرارات الضريبية أن تؤدي برامج التدقيق إلى ردع المكلفي عن الإبلاغات المغلوطة وغير الدقيقة في الإقرارات الضريبية المقدمة	

المؤشر الأول :الإجراءات المتبعة لرصد الإبلاغات غير الدقيقة				
البعد الأول: طبيعة البرامج المطبقة لرصد الإبلاغات غير الدقيقة 1. هل هناك برنامج تدقيق سنوي تعتمده الإدارة الضريبية ؟ إذا كانت الإجابة نعم: 1.1هل يغطي البرنامج كافة الضرائب الأساسيه 1.2هل يغطي كافة المكلفين؟ 1.3هل يتم التركيز على المجالات الأكثر عرضة للمخاطر؟ 1.4مانوع عمليات التدقيق التي يتم استخدامها ؟ 1.5ماهي منهجية التدقيق التي يتم استخدامها (مباشرة، غير مباشرة)؟				
البعد الثاني :التدقيق المحوسب الواسع الاستخدام لتدقيق المعلومات الواردة في الإقرارات				
1. هل هناك ربط مع معلومات تم الحصول عليها من أطراف خارجية؟ 2. هل هناك استخدام واسع للوسائل التكنولوجية لإجراء عمليات التدقيق؟ 3. هل يتم إجراء عملية تدقيق واسعة للمبالغ المصرح عنها في الإقرارات وفقا لمعلومات من: 1. وكالات حكومية. 2. مصارف. 3. إقرارات ضريبة القيمة المضافة. 4. الموردون. 5. سجلات المساهمين المدرجة في البورصة.				
المؤشر الثاني: المبادرات السباقة الهادفة إلى تشجيع الإبلاغات الدقيقة				
البعد الأول : المبادرات الإستباقية الهادفة إلى تشجيع الإبلاغات الدقيقة				
1. هل تطلق الإدارة الضريبية مبادرات لتشجيع الإبلاغات الدقيقة؟ 2. هل يتم اللجوء الى الأحكام العامة أم الأحكام الخاصة لمعالجة بعض المعاملات الضريبية وهي ملزمة ولأي أنواع الضرائب يتم استخدامها؟ 3. هل تلجأ الإدارة الضريبية الى مقاربات الامتثال التعاوني وما هي طبيعة ترتيبات الامتثال				

التعاوني وعلى أي الضرائب يتم تطبيقها وعلى أي فئات المكلفين؟				
المؤشر الثالث : مراقبة كم البلاغات غير الدقيقة.				
البعد الأول : الإجراءات المستخدمة لدى الإدارة الضريبية لمراقبة درجة انعدام دقة الإبلاغات				
1. هل تراقب الإدارة الضريبية الخسائر من الإبلاغات غير الدقيقة في الإقرارات؟ 2. هل هناك تقدير لفجوة الامتثال لضرائب القيمة المضافة على المستوى الكلي لضريبة الدخل ؟ 3. هل يتم تقدير الخسائر بناء على نتائج عشوائية لبرنامج التدقيق؟ 4. هل يتم وضع نماذج تنبوئية للبيانات الضخمة ؟ 5. أي الضرائب تغطيها النماذج المستخدمه ؟ 6. أي المكلفين يتم تغطيتهم بالنماذج ؟ 7. هل يتم تطبيق النماذج سنويا ؟ 8. كيف تضمن الإدارة الضريبية مصداقية النتائج ؟هل يتم نشرها ؟ 9. هل يتم الرجوع إلى النتائج وأخذ ملاحظات عند تصميم آلية لتدخلات الإدارة الضريبية وبالتالي تحسين دقة الإبلاغات ؟				

المجال السابع : الحل الفعال للمنازعات الضريبة أن تكون عملية حل المنازعات مستقلة ومن السهل على دافعي الضرائب الوصول إليها وفاعلة في حل المواضيع المتنازع عليها .					
المؤشر الأول : وجود مسار مستقل وسهل ومتدرج لحل المنازعات					
البعد الاول : مدى توافر آليات للمراجعة الإدارية والقضائية					
1.هل آليات المراجعة الموضوعة متعددة المستويات إدارية محكمة متخصصة محكمة استئناف)؟ 2.هل تتوفر آليات المراجعة الإدارية والقضائية لكافة المكلفين؟ 3.هل يعتبر المكلفين المراجعة الإدارية أسلوب سليم؟ 4.هل يتم استخدام أساليب الطعن وحل المنازعات الضريبية نادرا؟ إذا كانت الإجابة نعم فما هو السبب ؟. إذا كانت الاجابة لا فما هو السبب ؟					
البعد الثاني : استقلال المراجعة الادارية عن مسارات التدقيق					
1. هل هناك استقلالية بين المراجعة الإدارية والتدقيق ؟ 2. هل ثمة وحدة مراجعة إدارية منفصلة عن وحدة التدقيق ؟ 3. هل تجري هذه الوحدة عمليات مراجعة إدارية ضمن					

قسم التدقيق ؟ 4. هل يجري المدقق الذي قام بمراجعة ملف المكلف نفسه المراجعة الإدارية؟ 5. هل يتم اتباع إجراءات مراجعة موضوعية في عمليات المراجعة الإدارية؟					
البعد الثالث : مدى نشر المعلومات حول المنازعات الضريبية واطلاع المكلفين عليها بشكل صريح					
1. هل يتم نشر أسلوب حل المنازعات ومسارها؟ 2. هل يتم التوضيح للمكلفين عن حقهم في الاعتراض وإجراءات حل المنازعات؟ إذا كانت الإجابة نعم: 2.1كيف يتم إبلاغ المكلفين عن حقهم في الاعتراض ؟ 3. هل يتم نشر المعلومات حول المنازعات بشكل علني لكافة المكلفين ولكافة الضرائب الأساسية ؟ 4. هل يتم مراقبة الوقت المستغرق لإتمام عمليات المراجعة؟ إذا كانت الإجابة نعم: 4.1ما هي نسبة عمليات المراجعة التي تمت خلال 30 يوم؟					
المؤشر الثاني : الوقت المتسغرق لحل المنازعات.					
البعد الأول: الوقت المستغرق لإتمام المراجعة الإدارية					
1. هل يتم تعديل التشريعات والإجراءات الإدارية تبعا لمراقبة الإدارة الضريبية لنتائج حل المنازعات المادية ؟ 2. هل يتم الإعلان عن نتائج حل المنازعات ضمن حدود السرية المسموح بها؟					
المؤشر الثالث : درجة الاستفادة من حل المنازعات					
البعد الأول: مدى استجابة الإدارة الضريبية لنتائج حل المنازعات					
1. هل يتم مراقبة نتائج حل المنازعات من قبل الإدارة الضريبية خصوصا للمنازعات ذات الطبيعة المادية ؟ 2. هل تكون هذه المراقبة منتظمة أو تتم وفقا لقاعدة مخصصة ؟					

المجال الثامن: الكفاءة في إدارة الإيرادات أن تتسم عمليات الإدارة الضريبية بالفاعلية والكفاءة وتحقيق النتائج المتوقعة					
المؤشر الأول : المساهمة في توقع الإيرادات					
البعد الأول : حجم المدخلات الضريبية وإسهامها في توقيع الإيرادات الضريبية					
1. هل هناك وحدة ضريبية مسؤولة عن تزويد الحكومة بتقارير حول توقعات الإيرادات الضريبية؟					

2. كيف تراقب الإدارة الضريبية عمليات التحصيل الفعلية؟ 3. هل ترفع الإدارة الضريبية تقارير لوزارة المالية حول اختلاف عملية التحصيل الفعلية عن المتوقعة ؟ إذا كانت الإجابة نعم فكيف يتم ذلك ؟ 4. هل تراقب الإدارة الضريبية الإيرادات المهددة من خلال الإعفاءات والمعدلات التفضيلية؟ إذا كانت الإجابة نعم فكيف تقوم بذلك؟ 5. هل تراقب الإدارة الضريبية الاسترداد الضريبي على القيمة المضافة وهل توفر المبالغ الكافية لدفعها عند طلبها؟ إذا كانت الإجابة نعم فكيف تقوم بذلك ؟ 6. هل تراقب الإدارة الضريبية رصد الخسائر الضريبية المرحلة وهل ممكن معادلتها مع أي دخل خاضع مستقبلا؟ إذا كانت الإجابة نعم فكيف تقوم بذلك؟				
المؤشر الثاني : ملائمة نظام المحاسبة المستخدم في الإيرادات الضريبية				
البعد الأول : أن يتم استخدام نظام محاسبي ملائم ومؤتمت خاص بالإدارة الضريبية .				
1. هل نظام المحاسبة المستخدم يلبي المعايير المحاسبة الحكومية؟ 2. هل هناك تنسيق بين نظام المحاسبة الخاصة بالإدارة الضريبية وبين نظام احتساب الإيرادات الضريبية؟ 3. هل هناك إجراءات موثقه لمراجعة دورية ومنهجية لرصيد المكلف؟ 4. هل تتم مراجعة الحسابات المعلقة ؟ 5. هل يتم إصدار تقرير حول أرصدة الإئتمان بشكل دوري؟ 6. هل يتم إرسال كشف دوري للمكلف بالتزاماته الضريبية ؟ 7. هل توفر الإدارة الضريبية خدمات مراجعة الكشف الشهري أو إرساله عبر صفحتها الالكترونية؟ 8. هل يخضع نظام المحاسبة للتدقيق وفقا للمعايير الحكومية؟ إذا كانت الإجابة نعم فكم مرة يجري تدقيق الإقرارات المقدمة وبيانات المكلفين؟				

المؤشر الثالث : وجود نظام لمعالجة الاسترداد الضريبي					
البعد الأول: ملائمة النظام المستخدم مع الحاجات للاسترداد الضريبي					
1. هل يتم تعيين قيمة الاسترداد الضريبي تلقائيا بعد أن التقدم بطلب؟ 2. هل تقييم المطالبات وتصنيفها على قاعدة معايير محددة مسبقا للمخاطر؟ 3. هل يتم تقييم المصدرين الة فئات بناء على تاريخ الامتثال؟ 4. هل يتم إجراء تحقيق لمعرفة نسبة الاستراد على القيمة المضافة ؟ 5. هل يتم دفع فوائد على التأخير في دفع الاسترداد؟ 6. هل من الممكن معادلة الاسترداد مع ضرائب أخرى؟ 7. هل يتم رصد مبالغ للاسترداد؟ إذا كانت الإجابة نعم: 7.1كيف يتم تحديد المبلغ سنويا؟ 7.2 كيف يتم تغطية الفرق في حال زيادة مبالغ الاسترداد عن الموجود في الصندوق؟					
البعد الثاني : الوقت المستغرق لدفع مبالغ الاسترداد .					
1. هل يتم متابعة الوقت للازم للاسترداد؟ 2. هل يتم في بعض الحالات الموافقة على دفع الاسترداد ولكن لم يتم تسديدها ؟ 3. هل هناك دراسة توضح نسبة الاسترداد بحسب عدد القضايا وقيمتها المسددة خلال 30يوم؟					
المجال التاسع : المساءلة والشفافية أن يتسم عمل الإدارة الضريبية بالشفافية وأن تخضع للمساءلة أمام الحكومة والمجتمع .					
المؤشر الأول : المؤشر الأول آليات الضمان الداخلي					
البعد الأول : الضمان المنبثق عن التدقيق الداخلي					
1. هل هناك وحدة تدقيق داخلي؟ إذا كانت الإجابة نعم فيرجى الإجابة عما يلي : 1.1لمن تقوم هذه الوحدة برفع تقاريرها؟ 1.2ماهي وظائفها الأساسية ؟ 1.3ماهو عدد الموظفين؟ 1.4ماهي مهاراتهم الأساسية وخبراتهم السابقة؟ 1.5ماهي مستوياتهم العلمية؟ 2. هل هناك خطة تدقيق موثقة؟ 3. هل يتلقى موظفو هذه الدائرة نوعا خاصا من التدريب ؟ 4. هل يتم العمل بتقارير وتوصيات لجنة التدقيق الداخلي ؟ 5. هل تحتفظ وحدة التدقيق الداخلي بالوثائق وسياسات					

وخطط ضبط داخلية ؟ 6. هل تعتبر الضوابط الداخلية كافية لحماية الأنظمة الإدارية وسرية معلومات دافعي الضرائب؟ 7. هل تغطي الضوابط الداخلية كافة العمليات الأساسية الخاصة بالإدارة الضريبة ؟ كافة المكلفين؟ الأنظمة الإدارية والمالية؟ 8. هل تغطي الضوابط الداخلية: 8.1نظام المعلومات 8.2فصل المهام 8.3حماية الأصول المادية 8.4مراقبة العمليات والإشراف عليه				
البعد الثاني : طرق ضبط نزاهة الموظفين				
1. هل هناك وحدة شؤون داخلية ؟ إذا كانت الإجابة نعم يرجى الإجابة عن الأسئلة التالية: 1.1لمن ترفع هذه الدائرة تقاريرها؟ 1.2ما هي صلاحيات هذه الدائرة ومسؤولياتها ؟ 1.3ماهو عدد الموظفين ؟ 1.4ماهي مهاراتهم الأساسية وخبراتهم السابقة ؟ 1.5ماهي مستوياتهم العلمية؟ 2. هل هناك خطة تدقيق موثقة ؟ 3. هل يتلقى موظفي هذه الدائرة نوع خاص من التدريب؟ 4. هل تتعاون هذه الدائرة مع وكالات خاصة مثل مكافحة الفساد ، مكتب المدير العام؟ 5. هل تحتفظ هذه الدائرة بسجلات إحصائية حول النزاهة؟ 6. هل يتم نشر هذه الاحصائيات وفقا لمعايير السرية؟				

المؤشر الثاني : الاشراف على الإدارة الضريبية من جهة خارجية				
البعد الأول: أن يتمتع الإشراف الخارجي باستقلالية في عملية الإشراف على الأداء المالي والتشغيلي للإدارة				
1. هل يتم تدقيق الاداء التشغيلي والبيانات المالية من جهة خارجية ؟ 2. هل تستجيب الإدارة المالية في الإدارة الضريبة لتوصيات هيئة المراجعة الخارجية ؟ 3. هل يتم الإعلان عن نتائج المراجعة الخارجية توصياتها ؟ 4. هل يتم الإعلان عن استجابتة الإدارة الضريبة للتوصيات من عدم استجابتها ؟				
البعد الثاني: أسلوب التحقيق مع الإدارة الضريبية المشبوهة				
1. هل هناك هيئة تحقيق مستقلة لحماية المكلفين في تعاملهم مع الإدارة الضريبة ؟ 2. هل هناك هيئة تحقيق تتابع شكاوي المكلفين غير المحلولة؟ 3. هل تشرف هيئة مكافحة الفساد على سياسات مكافحة الفساد المتبعة لدى الإدارة الضريبية ؟ 4. هل تعمل الإدارة الضريبية بقرارات وتوصيات لجان مكافحة الفساد ؟				

5. هل يتم رفع تقرير للوزير حول مشاكل الإدارة الضريبية والإجراءات الموصى بتنفيذها ؟				
المؤشر الثالث : نظرة الجمهور نحو نزاهة الادارة الضريبية				
البعد الأول : تحديد آلية لتقييم ثقة الجمهور بالادارة الضريبية				
1.هل تتم مراقبة ثقة الجمهور بالإدارة الضريبية ؟ 2.هل هناك آليات مراقبة منفذة ؟ 3.هل تتم المراقبة باستخدام عينات إحصائية والتحقق من صلاحية العينة من قبل جهات خارجية؟ 4.هل يتم الأخذ بنتائج نشاطات المراقبة عند مراجعة إطار النزاهة المتبع؟				
المؤشر الرابع : نشر الأنشطة والخطط والنتائج التي تعمل الإدارة الضريبية وفقا لها				
البعد الأول : سلامة توقيت نشر الأداء المالي والتشغيلي ومدى الإعلان عن أداء الإدارة الضريبية				
1.هل يتم إعداد تقرير سنوي يعرض الأداء المالي والتشغيلي للإدارة الضريبية ؟ 2.هل يتم عرض التقرير الصادر على المجلس التشريعي ضمن إطار زمني؟				
البعد الثاني : سلامة الإعلان عن الخطط المستقبلية وتوقيت ذلك				
1.هل يتم وضع خطط مستقبلية واستراتيجية وتشغيلية والإعلان عنها ؟ 2.هل يتم الإعلان عن هذه الخطط؟ إذا كانت الإجابة نعم فيرجى الإجابة عن مايلي : 2.1متى يتم الإعلان عن هذه الخطة ؟ 2.2هل تكون الفترة التي يتم تغطيتها سابقة للإعلان عنها أم لاحقة لها؟				

ملحق رقم (2)

الاستبانة

تقوم الباحثة بإعداد رسالة ماجستير بعنوان (أثر معايير التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية على التحصيل الضريبي في الضفة الغربية) وتهدف هذه الدراسة الى تحديد أثر معايير التقييم التشخيصي للإدارات العامة لضريبة الدخل والقيمة المضافة على التحصيل الضريبي في كلا الإداراتين في الضفة الغربية، للحصول على درجة الماجستير من جامعة النجاح الوطنية، فأرجو تعبئة هذه الاستبانة بما ينطبق عليك. (علما ان هذه المعلومات ستكون سرية وستستخدم لاغراض البحث العلمي فقط).

في حال رغبتك في معرفة نتائج البحث ارجو منك كتابة بريدك الالكتروني في المكان المخصص

وسيتم ارسال النتائج بالبريد

الإلكتروني.....

ويمكنك التواصل مع الباحث من خلال البريد الالكتروني(Ghadeer_2_2@hotmail.com)

مع جزيل الشكر لتعاونكم

الباحثة

غدير شديد

تتكون الاستبانة من 9 مجالات، ارجو الاجابة عن الفقرات التالية من خلال وضع دائرة حول رقم الإجابة التي تنطبق عليك:

المجال الاول: سلامة قاعدة دافعي الضرائب المسجلين

رقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
.1	معلومات دقيقة وموثوقة حول دافعي الضرائب	1	2	3	4	5
.2	معرفة قاعدة دافعي الضرائب المحتملين	1	2	3	4	5

المجال الثاني: الإدارة الفاعلة للمخاطر

رقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
.1	تحديد مخاطر عدم الامتثال وتقييمها وتصنيفها ووضع تقدير كمي لها	1	2	3	4	5
.2	تخفيف المخاطر عن طريق خطة لتحسين الامتثال	1	2	3	4	5
.3	مراقبة نشاطات تخفيف مخاطر عدم الامتثال وتقييمها	1	2	3	4	5
.4	تحديد المخاطر المؤسساتية وتقييمها وتخفيفها	1	2	3	4	5

المجال الثالث: دعم الامتثال الطوعي

رقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
.1	نطاق المعلومات وحداثتها وسهولة الاطلاع عليها	1	2	3	4	5
.2	نطاق المبادرات الهادفة الى تخفيض تكاليف امتثال دافعي الضرائب	1	2	3	4	5
.3	الحصول على اراء دافعي الضرائب بشأن المنتجات والخدمات	1	2	3	4	5

المجال الرابع: تقديم الاقرارات الضريبية في موعدها

رقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
.1	تقديم الاقرارات في الوقت المحدد	1	2	3	4	5
.2	استخدام التسهيلات الالكترونية لتقديم الاقرارات	1	2	3	4	5

المجال الخامس: سداد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد

رقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
.1	استخدام وسائل السداد الالكترونية	1	2	3	4	5
.2	استخدام أنظمة التحصيل الفعالة	1	2	3	4	5
.3	سلامة توقيت سداد الالتزامات	1	2	3	4	5
.4	وجود بيانات وارصدة وتدفقات المتأخرات الضريبية	1	2	3	4	5

المجال السادس: دقة البلاغات في القرارات الضريبية

رقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
.1	وجود تدابير للتحقق عن دقة البلاغ في الكشوفات وآلية ردعها .	1	2	3	4	5
.2	حجم المبادرات الاستباقية للتشجيع على دقة الابلاغ	1	2	3	4	5
.3	مراقبة حجم دقة الإبلاغ	1	2	3	4	5

المجال السابع: الحل الفعال للمنازعات الضريبية

رقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
.1	وجود إجراءات مستقلة وسهلة ومتدرجة لحل المنازعات	1	2	3	4	5
.2	تستغرق المنازعات وقتا طويلا لحلها	1	2	3	4	5
.3	نتائج حل المنازعات مرضية	1	2	3	4	5

المجال الثامن: الكفاءة في إدارة الايرادات

رقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
.1	المساهمة في مسار توقع الإيرادات الضريبية الحكومية	1	2	3	4	5
.2	ملاءمة نظام المحاسبة الخاص بالإيرادات الضريبية	1	2	3	4	5
.3	ملاءمة مسار استرداد الضرائب	1	2	3	4	5

المجال التاسع: المساءلة والشفافية

رقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
.1	آليات الضمان الداخلي مرضية	1	2	3	4	5
.2	وجود الاشراف الخارجي على الإدارة الضريبية	1	2	3	4	5
.3	تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية مرضي	1	2	3	4	5
.4	نشر الأنشطة والخطط والنتائج التي تعمل الإدارة الضريبية وفقا لها	1	2	3	4	5

شكرا لتعاونكم

Al- Najah Nationl University

Faculty of Graduate studies

Effect of TADAT in tax department on tax collection in West Bank

By

Ghadeer Refqi shadeed

Supervisor

Prof. Abedul Naseer Nour

This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of Requirements for the Degree of Requirements for the Degree of Master of Taxation Disputes, Faculty of Graduate Studies, An –Najah University, Nablas-Palestine.

2019

Effect of TADAT in tax department on tax collection in West Bank

Prepared

Ghadeer Refqi Shadeed

Supervised

Prof. Abdul Naser Nour

Abstract

The significant of the study is the fact that it is specialized in studying diagnostic criteria evaluation for tax administration (TADAT) in which the researcher tried to evaluate the both administrative performances and the effect of performances on tax collecting. Tax revenues are the most important stream for the authority treasure, so, it is important to study all factors affecting this stream . This reason persuadedthe researcher to use the descriptive analytical method by resorting to major data through a self-prepared study tool included nine domains each has particular questions . The researcher resorted to field evaluators' guidance . In order to reach the secondary data resources, she reviewed previous studies and various ministries and institutions reports.

It is noticed that there are effect for diagnostic evaluation on the collecting. The performances of tax administration ranged between absolute negative and positive in twenty one indexes. On the other hand, its effects on collecting ranged between absolute positive and positive indexes which refer to the vast gap between the two sides. The most important results for evaluating performances is that it is important to preparing studies concern risks and broadly facing them by honesty and transparency in all items ranged between absolute negative and negative.

According to the study results, the recommendations revolved around the importance of evaluating the performances of the two administrations in order to bridge the gap between performance and collecting, preparing

profound study about the risks and planning to confronting them. Moreover, both administrations have to review the performances about using technology, accuracy in allowances and the importance for additive tax law in order to change the tax payers' point of view about occupational tax.