

جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا

نموذج مقترح للخدمات الضريبية الالكترونية في

وزارة المالية الفلسطينية

إعداد

منذر أحمد عبد القادر زيدان

إشراف

أ.د. طارق الحاج

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

2014

نموذج مقترح للخدمات الضريبية الالكترونية في وزارة المالية الفلسطينية

إعداد

منذر أحمد عبد القادر زيدان

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 2014/6/26م، وأجيزت.

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع

- أ.د. طارق الحاج / مشرفاً ورئيساً

- د. عبد الفتاح السرطاوي / ممتحناً خارجياً

- د. عبد الله حسونة / ممتحناً داخلياً

## الإهداء

أهدي عملي هذا إلى أرواح شهداء فلسطين الذين ضحوا

بأرواحهم لكي نحيا

كما أهديه إلى روح والدي الطاهرة رحمه الله

وأهديه إلى أمي الحبيبة أطال الله في عمرها

وأهديه إلى زوجتي العزيزة التي تحملت معي مشاق

الدراسة والحياة

وأهديه إلى فلذتي كبدي أحمد وأمين حماهم المولى

والى أخوتي وأخواتي الكرام

وكافة الأهل والأحباب

# الشكر والتقدير

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات والصلاة والسلام على رسول الله الأمين سيد الخلق وعلى آله وصحبه أجمعين، انطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله فإنه يطيب لي أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى مشرفي الاستاذ الدكتور الفاضل طارق الحاج الذي لم يدخر جهداً في تقديم التوجيه والنصح والإرشاد للخروج بهذا العمل إلى النور وإلى أعضاء لجنة المناقشة د. عبد الفتاح السرطاوي بصفته ممتحناً خارجياً ود. عبد الله حسونة بصفته ممتحناً داخلياً وإلى جميع أساتذتي الكرام، كما أتقدم بالشكر لكل من ساعدني وساهم بأي شكل من الأشكال على إتمام هذا العمل من الزملاء والأصدقاء.

الباحث

## الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان :

### نموذج مقترح للخدمات الضريبية الإلكترونية في وزارة المالية الفلسطينية

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

## Declaration

The work Provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the  
researcher ' s own work, and has been submitted elsewhere for any other  
degree or qualification.

**Student's name:**

اسم الطالب:

**Signuter:**

التوقيع:

**Date:**

التاريخ:

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ت	الاهداء
ث	الشكر والتقدير
ج	الاقرار
د	فهرس الجداول
ز	الملخص
1	الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
2	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	فرضيات الدراسة
7	منهجية الدراسة
8	محددات الدراسة
8	الدراسات السابقة
16	الفصل الثاني: الحكومة الالكترونية والخدمات الضريبية الالكترونية
17	المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية
23	المبحث الثاني : الخدمات الضريبية الالكترونية
28	المبحث الثالث: واقع الحكومة الالكترونية في فلسطين
30	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
31	منهج الدراسة
31	مجتمع الدراسة
31	عينة الدراسة
33	أداة الدراسة
34	صدق الأداة
34	ثبات الأداة
35	إجراءات الدراسة
36	متغيرات الدراسة

37	المعالجات الإحصائية
38	الفصل الرابع : تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
39	مقدمة
39	تحليل أسئلة الدراسة
50	اختبار فرضيات الدراسة
72	الفصل الخامس: النموذج المقترح للخدمات الضريبية الالكترونية
86	قائمة المراجع والمصادر
89	الملاحق
b	Abstract

## فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(1)	توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة.	32
(2)	معاملات الثبات لأداة الدراسة ومحاورها.	35
(3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني مرتبة تنازليا حسب تقدير المستوى.	40
(4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية مرتبة تنازليا حسب تقدير المستوى.	42
(5)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية مرتبة تنازليا حسب تقدير المستوى.	43
(6)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية مرتبة تنازليا حسب تقدير المستوى.	45
(7)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني مرتبة تنازليا حسب تقدير المستوى	47
(8)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني مرتبة تنازليا حسب تقدير المستوى	49
(9)	نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير الجنس.	51
(10)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة، وفق متغير العمر.	52
(11)	نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير العمر	53

54	نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات محور التغلب على المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، وفق متغير العمر	(12)
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة، وفق متغير المؤهل العلمي.	(13)
56	نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير المؤهل العلمي	(14)
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة، وفق متغير الوظيفة	(15)
59	نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير الوظيفة.	(16)
61	نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني، والموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والمعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، والتغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، وفق متغير الوظيفة.	(17)
63	نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير مكان العمل.	(18)
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة، وفق متغير التخصص.	(19)
66	نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير التخصص	(20)
67	نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات محوري الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والتغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، وفق متغير التخصص	(21)
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة، وفق متغير الخبرة العملية.	(22)

70	نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير التخصص.	(23)
71	نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات محور البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية، وفق متغير الخبرة العملية.	(24)

## نموذج مقترح للخدمات الضريبية الالكترونية في وزارة المالية الفلسطينية

إعداد

منذر أحمد زيدان

إشراف

أ.د. طارق الحاج

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بناء نموذج الكتروني للخدمات الضريبية في فلسطين، وما هي المعالم الرئيسية التي يركز عليها هذا النموذج، وقد تم إجراء هذه دراسة والخروج بنتائج توضح طبيعة هذا النموذج والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية في وزارة المالية الفلسطينية.

وقد اكتسبت هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تناولته فهي تتناول موضوع عصري حديث تسعى الأمم بمختلف قدراتها وثرواتها للحاق بركب التكنولوجيا وتقديم أفضل وأدق الخدمات الضريبية للمكلفين، وكون هذه الدراسة وحسب علم الباحث هي الأولى من نوعها في فلسطين والتي تناولت موضوع الخدمات الضريبية الالكترونية حيث أن ما ورد في هذا الموضوع هو عبارة عن ورش عمل أو مؤتمرات تناول الحكومة الالكترونية بشكل عام وليس الخدمات الضريبية بشكل خاص من ناحية الكترونية.

وقد لجأ الباحث في سبيل إتمام هذه الدراسة إلى الحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع البحث من المصادر الثانوية كالمراجع والكتب التي تناولت الحكومة الالكترونية بشكل عام باعتبارها الإطار الذي يحوي الخدمات الالكترونية للضرائب، والتقارير والنشرات التي تناولت هذا الموضوع وان كانت قليلة نوعاً ما، كما قام الباحث بإجراء عدد من المقابلات مع ذوي الاختصاص بالإضافة إلى تطوير استبيان كان قد استعان به من بعض الدراسات السابقة، وقام بتطويرها بحيث تتناسب مع الإطار العام لهذه الدراسة.

وقد خلصت الدراسة إلى وضع معالم النموذج وذلك حسب المعطيات التالية :

1. وضع تشريع قانوني للخدمات الضريبية الالكترونية: لإضفاء الصبغة القانونية على التعاملات الالكترونية بكافة جوانبها.

2. بناء ثقافة ضريبية: إذ أن تهيئة المواطنين بشكل عام والمكلفين بشكل خاص لتلقي هذه الخدمة يحتاج إلى جهد منظم وإستراتيجية مدروسة بشكل.

3. العمل على إيجاد البنية التحتية للنظام الالكتروني المقترح بحيث تشمل البنية التحتية:

3.1 الكادر البشري: يعد الكادر البشري المُدرّب الأساس في الانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني و بناء نظام ضريبي الكتروني متكامل قابل للتطبيق.

3.2 هيكلية إدارية : إن تقديم مثل هذه الخدمات يحتاج إلى تغيير في التركيب الداخلي للهيكلية المختلفة للدوائر الضريبية.

3.3 برامج الكترونية ضريبية : تعد البرامج الالكترونية أساسية في تطبيق برنامج الخدمات الالكترونية للخدمات الضريبية حيث لا يمكن تقديم مثل هذه الخدمات دون وجود برامج الكترونية متينة و مواكبة التطور.

3.4 قاعدة بيانات: تعد قاعدة البيانات إحدى أهم مكونات النظام الخدمي الالكتروني ففوة هذه القاعدة من حيث التصميم السلس والسليم يؤدي بالضرورة إلى سرعة تقديم الخدمات الالكترونية.

وقد خلص الباحث إلى مجموعة من التحديات التي تواجه تطبيق هذا النموذج المقترح :

يوجد العديد من الصعوبات والتحديات التي يمكن أن تواجه النموذج مثل :

1. تدني وضوح الرؤية والرسالة والأهداف لوزارة المالية، وهذا ما قد يؤثر سلباً على تقديم مثل هذا النموذج.

2. يحتاج النموذج إلى تبني الإدارة العليا والدعم، وهذا قد لا يتوفر إذا ما شعر البعض بتهديد على موقعه الإداري.

3. اضعف البنية التحتية الحالية لدى وزارة المالية بالرغم من وجود العديد من أجهزة الحواسيب وقواعد البيانات التي تعمل بها وزارة المالية، فنحن بحاجة إلى أنظمة كبيرة ضخمة وأنظمة أرشفة إلكترونية وأنظمة تخزين للبيانات.

4. عدم وجود اجتماعات للمجلس التشريعي لسن التشريعات اللازمة للعمل بهذا النموذج.

5. اختيار الكادر البشري الملائم لتطبيق النموذج، أو القيام بتدريب مكثف وخاصة لمن هم من غير المتخصصين في الضرائب أو حتى ممن ليس لديهم المهارات التكنولوجية التي يحتاجها تطبيق مثل هذا النظام.

6. الحصول على التمويل اللازم، إذ أن الأفضل الربط مع الحكومة الإلكترونية لكافة مناحي الحياة التي يحتاجها المواطن وليس الاقتصار على الضريبة فقط الأمر يحتاج إلى مخصصات مالية ضخمة.

7. ارتفاع معدلات التغيير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة مسايرة هذه التغييرات والتي تحتاج إلى إنفاق كبير لمجاراتها.

8. ظهور البطالة المقنعة بشكل متزايد إضافة إلى ما هو موجود بالأصل وذلك كون تطبيق مثل هذا النموذج سيحتاج إلى عدد أقل من الموظفين من ذوي التدريب العالي والمركز.

## الفصل الأول

### الإجراءات المنهجية للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة وأسئلتها
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- منهجية الدراسة
- محددات الدراسة
- مجتمع وعينة الدراسة
- الدراسات السابقة

## المقدمة

ارتبط مفهوم الضريبة بحقوق المواطنة والمصلحة العامة في التاريخ الحديث فقد وجدت الضريبة لخدمة الحقوق والواجبات للفرد والمجتمع، فالضريبة ليست إحدى مصادر التمويل فحسب، بل هي وسيلة إستراتيجية فاعلة تمكن الدولة من التدخل الإيجابي في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، حيث تسهم أموال الضرائب في تمويل نفقات الدولة في القطاعات المختلفة كالصحة والتعليم والخدمات الأخرى، وبالتالي تعود الأموال التي يدفعها المواطن عليه بالنفع مقابل خدمات أخرى توفرها الدولة<sup>1</sup>.

فقد شهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات دور بارز في هذه التطورات فظهرت شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الالكترونية في جميع المجالات الأمر الذي أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في انجاز المعاملات إلى الأساليب الالكترونية<sup>2</sup>.

وقد بدأت غالبية دول العالم منذ زمن بعيد في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية والتعدد والتعقيد في الإجراءات المطلوبة، ومع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية تهيئةً للاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تتزايد فيه حدة المنافسة، ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الالكترونية لكي تتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى أساليب مميكنة تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوماً في ظل ثورة

---

<sup>1</sup> حمدان، آيات، سياسات تكريس الفقر اللاجنون الفلسطينيون والضرائب، دراسة مشتركة لشبكة المنظمات الأهلية ومركز بيسان للبحوث والإنماء، رام الله، 2012

<sup>2</sup> المسعودي، سميرة مطر، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية، المملكة المتحدة، 2010.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة<sup>1</sup>.

وانسجاماً مع ذلك، فإن تقديم الخدمات الضريبية الالكترونية في فلسطين يعطي فرصة كبيرة للوقوف على درب النماء والتقدم والالتحاق بركب الحضارة والاستفادة من القدرات الكامنة لكوادر وأبناء الشعب الفلسطيني لإرساء اللبنة الأساسية التي تحقق التفاعل والتواصل مع الدول الأخرى، ودعم العلاقة ما بين الحكومة الفلسطينية والمواطن الفلسطيني بعيداً عن البيروقراطية. إن تقديم مثل الخدمات الالكترونية تعدّ جديرة بالاهتمام في مجال الضرائب فهي من ناحية تعمل على إظهار

الإدارة الضريبية بشكل شفاف باعتمادها أسس متطورة للتعامل مع المكلفين بحيث تقدم الخدمات الضريبية المبينة على أساس الأنظمة الضريبية بشكل عادل لكافة المكلفين بالإضافة إلى تبسيط الإجراءات واليات العمل الضريبي في الدوائر والابتعاد عن البيروقراطية العقيمة التي تؤدي إلى إهدار الوقت والجهد والتكاليف، بحيث يتم تقديم خدمات ضريبية ذات مستوى عالي من الجودة والكفاءة والمصداقية والعدالة أمام الجميع، وتقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني يؤدي إلى تفعيل الالتزام الضريبي من قبل المكلفين.

ولإنجاز خدمات ضريبية الكترونية في فلسطين تأتي هذه الدراسة لتقدم تصوراً لنموذج للخدمات الضريبية الالكترونية في فلسطين، بحيث يكون مبنياً على تحليل النظام الضريبي الحالي وآراء العاملين في النظام الضريبي حول الخدمات الضريبية الالكترونية، ومنسجماً مع تطلعات القائمين على واقع لجهاز الضريبي، ومبسّطاً على المواطنين التعامل مع الدوائر الضريبية.

---

<sup>1</sup> لطفى، علي، الحوكمة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دبي، 2007.

## مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تسعى الدول سواء كانت الدول المتقدمة أو النامية للحاق بركب التطور التكنولوجي والثورة الهائلة في مجال علوم الحاسوب والإنترنت وسعى القطاع الخاص في الكثير من المجالات إلى تقديم الخدمات للزبائن بشكل الكتروني بحيث يوفر الوقت اللازم لتقديم الخدمات إضافة إلى الدقة في تقديم هذه الخدمات، وتحاول الحكومات السير جنبا إلى جنب مع القطاع الخاص لتوفير الخدمات للمواطنين بشكل الكتروني فيما يعرف "بالحكومة الإلكترونية ويعد تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال الخدمات الضريبية أحد الاستخدامات الهامة للتكنولوجيا وشبكات الانترنت وهو ضرورة ملحة تطلبه ضرورات العصر الحالي، وهذه الدراسة تسعى إلى التعرف على واقع الخدمات الضريبية الإلكترونية المقدمة من قبل الدوائر الضريبية في فلسطين و اقتراح نموذج للخدمات الضريبية بشكل الكتروني وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية :

1. هل يمكن تحسين الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني؟
2. ما هي الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية؟
3. ما هي متطلبات البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية؟
4. ما هي الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية؟
5. ما هي المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني؟
6. كيف يمكن التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، ومكان العمل، والتخصص، والخبرة العملية في مجال الضريبة؟

8. ما معالم نموذج الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضوء أدبيات الخدمة الإلكترونية وآراء العاملين في مجال الضريبة؟

## أهمية الدراسة

إن مفهوم "الخدمات الضريبية الإلكترونية" وتحويله إلى واقع فعلي يمكن أن يحقق نتائج كبيرة على جميع المستويات الاقتصادية والاجتماعية، وتوضح أهمية الدراسة على النحو التالي:

1. تعد الخدمات الضريبية الإلكترونية أسلوباً يستجيب لتطلعات المستفيدين من هذه الخدمات سواء كانوا أفراد أو مؤسسات، حيث:

- يقدم خدمات أفضل بإذابة جليد تعقيدات الإجراءات البيروقراطية والروتينية.
- توفير إمكانية الدخول إلى كافة الخدمات التي تقدمها الإدارة الضريبية، وتحديد وتلبية احتياجات الممولين بسهولة مطلقة، وعلى أساس من النزاهة والمساواة والشفافية.
- ومن جهة أخرى ، هو بمثابة طريقة لتفعيل الجهاز الحكومي وتطوير أدائه وتخفيف الأعباء الإدارية عنه.

• كما أنه يعد أفضل وسيلة لإعادة الثقة إلى الممولين في الإدارة الضريبية.

2. تبرز أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية في إظهار وتبيان أهمية موضوع جديد يكتنفه الغموض وهو فوائد الخدمات الإلكترونية في مجال الضرائب سواء كان ذلك للدوائر الضريبية أو للمكلفين الذين يقع على عاتقهم واجبات ضريبية يجب أن يؤديها وذلك من خلال مواكبة التطور التكنولوجي ، فمن ناحية الدوائر الضريبية فهي تعمل على تقديم كافة الخدمات الضريبية بشكل سلس وبالسرية القصوى دون الانتظار، وعلى نحو متساو بين الجميع حيث لا توجد محاباة لشخص على حساب شخص آخر، أما فيما يخص المكلفين فهم يستطيعون الاستفادة من كافة الخدمات الضريبية التي تقدمها الدوائر الضريبية المختلفة في فلسطين بشكل إلكتروني دون الحاجة إلى الانتظار لوقت طويل أو في طوابير.

3. وتبرز أهمية هذه الدراسة من ندرة الدراسات والأبحاث التي تتعلق في هذا الموضوع فهي دراسات قليلة سواء كان في الدول المتقدمة أو الدول النامية.

## أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. توضيح مفهوم الخدمات الضريبية الالكترونية والمبررات التي تساهم في التحول نحوها ضمن إطار الحكومة الالكترونية.
2. التعرف على خصائص وأهداف ومزايا الخدمات الضريبية الالكترونية ومدى إمكانية تطبيقها في فلسطين.
3. التعرف على واقع الخدمات الضريبية الالكترونية في وزارة المالية الفلسطينية.
4. تحاول هذه الدراسة تعزيز ثقافة استخدام التكنولوجيا بشكل عام والانترنت خاصة في العمل من قبل الممولين ومأموري التقدير على حد سواء.
5. تحاول هذه الدراسة التعرف على آراء موظفي دوائر الضريبة بشكل مباشر حول أهمية الخدمات الضريبية الالكترونية وحول تحديد محتوى النموذج الخدمي المقترح لهذه الخدمات، ومدة توقعاتهم بنجاحه واقتناعهم بالفكرة في مجال الخدمات الضريبية.
6. ومن الناحية العملية فإنّ هذا الدراسة تقترح نموذجاً من الممكن الأخذ به في دوائر الضريبة في فلسطين للعمل بموجبه في هذه الدوائر حيث يتم من خلاله نقل الخدمات الضريبية التي تقدمها الدوائر الضريبية المختلفة إلى الشبكة العنكبوتية من خلال نظام يعد خصيصاً لهذا الغرض.
7. وضع معالم للنموذج الخدمي الالكتروني الذي يمكن تقديمه لدوائر الضريبة في وزارة المالية الفلسطينية بحيث يشمل هذا النموذج (أسس هذا النموذج، مبررات استخدامه، أهميته، أهدافه، محتواه، كيفية تطبيقه، المتطلبات اللازمة لتطبيقه، المعوقات والصعوبات التي يمكن أن تواجه التطبيق وكيفية التغلب عليها).

## فرضيات الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية :

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير الجنس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير العمر.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير الوظيفة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير مكان العمل.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير التخصص.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير الخبرة العملية في مجال الضريبة.

## منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة المرجوة تستند الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستعانة بالمصادر ذات العلاقة بموضوع الخدمات الضريبية الالكترونية لتشكيل الإطار النظري للدراسة وأسلوب الدراسة الميدانية من خلال إعداد استبانة لمعرفة رأي موظفي

الضرائب في الانتقال في تقديم الخدمات الضريبية إلى النظام الإلكتروني من خلال الانترنت، وكذلك من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع ذوي الاختصاص والعلاقة في المجال.

## محددات الدراسة

المحدد المكاني: تم إجراء هذه الدراسة على الموظفين العاملين في دوائر الضريبة في وزارة المالية الفلسطينية في الضفة الغربية.

المحدد الزماني: 2014

## مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في دوائر الضريبة في وزارة المالية الفلسطينية في الضفة الغربية في ضريبي الدخل والقيمة والمضافة، حيث تم الحصول على أعداد الموظفين العاملين في هاتين الدائرتين من الشؤون الإدارية في وزارة المالية واختيار العينة الإحصائية الممثلة لمجتمع الدراسة.

## الدراسات السابقة:

1. دراسة ديالا جميل محمد الرزي : (2012):

وهي بعنوان "الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ثم معرفة الأسباب والمعوقات التي تحد من تطبيق النظام وطرق علاجها وقد توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات منها:

• أظهرت الدراسة أن نسبة المؤسسات التي تقوم بحل المشاكل القائمة قبل انتقالها إلكترونياً

(61,00%)، وهي نسبة قليلة، مما يتضح لنا أن الواقع في المؤسسات الحكومية ما زال يعتمد على البيروقراطية، حيث تعاني تلك المؤسسات من عدم توفر الحواسيب ذات البرامج العالية وغير مؤهلة للتعامل مع أي من الأمور بسهولة، كما أن الأفراد المؤهلين والقادرين على تقليص حجم الوثائق المطلوبة للخدمات لم يوضعوا في مكانهم المناسب لعملهم، وبالتالي يؤدي إلى تدني في مستوى أداء الخدمات المقدمة للمواطنين مما تجعل المواطن يواجه يومياً تعقيدات جمة لإنهاء معاملته.

• تبين الدراسة أن معظم أفراد العينة في المؤسسات الحكومية أكدوا على توفر البنية التحتية

الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان لمن يستخدم الحكومة الالكترونية وقدرة المؤسسات على كشف التجاوزات وعلاجها بنسبة ( 72.40%)، وهي نسبة جيدة لقدرة المؤسسات في توفير الأمان للمواطنين والخصوصية لمعلوماتهم.

• بلغت نسبة قيام المؤسسات الحكومية بتطوير التشريعات (60,17 %) وهي نسبة جيدة، إلا أنه لا بد من العمل على تطويرها بشكل أفضل في المؤسسات الحكومية بهدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات التعامل الالكتروني من خلال شبكات الانترنت، لذلك يتم استبعاد جميع أشكال التعقيد وتكرار طلب الوثائق وكثرة الإجراءات دون تحقيق نتائج

• أظهرت الدراسة أن نسبة المؤسسات الحكومية التي تقوم بالتنسيق بينها وبين المؤسسات الأخرى لتقديم الخدمة للمواطنين (60,22 % ) ، وبالتالي :على المؤسسات الحكومية العمل على التنسيق فيما بينها بحيث تسهل على المواطن تعامله مع جهة واحدة فقط تتولى إنهاء جميع معاملته إلكترونياً مع الجهات الأخرى المختصة.

## 2.دراسة أحمد محمد خليل: (2012):

وهي بعنوان " استخدام تقانة شبكة المعلومات والاتصالات في دعم نظام المعلومات الضريبي(المقتبسات) "دراسة مقترحة للتطبيق على دائرة ضريبة الدخل في مدينة أربيل" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع النظام الضريبي المتاح والمعمول به في مدينة أربيل ومدى تلبية هذا النظام لحاجات الدوائر الضريبية، ومدى الاستفادة من شبكة المعلومات والاتصالات في مجالي حصر المكلفين والحصول على معلومات عنهم والآلية التي تطبقها للحصول على هذه المعلومات وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إفتقار الدوائر الضريبية إلى نظام معلومات متكامل وسليم ويمكن الاعتماد عليه بوصفه أساساً في عمليتي حصر المكلفين والحصول على المعلومات عن المكلفين بضريبة الدخل للمكلفين.

- تقدم تقانة شبكة المعلومات والاتصالات مجالاً واسعاً للاستفادة من تطبيقات هذه التقانة في تدعيم عملية التحاسب الضريبي وخاصة في مجالي حصر المكلفين والحصول على معلومات عنهم وذلك من خلال ربط الدوائر الضريبية بشبكة معلومات مع الجهات والأطراف الداخلية والخارجية والتي يمكن التعاون معها للحصول على شتى المعلومات والتي تؤيد وقوع العمليات المالية التي قام بها المكلفون.

- يشوب عملية التحاسب الضريبي التقليدية العديد من التعقيدات الناتجة عن كثرة الإجراءات الروتينية التي تحول دون انسيابية تدفق المعلومات بال نوعية والتوقيت المناسبين.

- إن استخدام الدوائر الضريبية لتقانة شبكة المعلومات والاتصالات سوف يؤدي إلى تعزيز الثقة بين طرفي عملية التحاسب الضريبي فضلاً عن زيادة مستوى التفاعل بين الطرفين كما أنه سوف يسهل الإجراءات الروتينية المصاحبة لهذه العملية.

- رغم المزايا الكثيرة التي يمكن تحقيقها من استخدام تقانة شبكة المعلومات والاتصالات فإن هناك مجموعة من الاعتبارات يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق مثل هذه التقانة وهي : التكلفة المالية، الاعتبارات القانونية والتشريعية، والإجراءات المتعلقة بالكادر الوظيفي وقدرته على تشغيل وإدامة النظام، مدى تقبل المكلفين للتعامل مع هذه التقانة.

### 3. دراسة قاسم محمد عبد الله البعاج : (2011):

وهي بعنوان "اثر فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في عملية التحاسب الضريبي" دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب فرع الديوانية"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الدور الايجابي الفعال لنظم المعلومات المحاسبية في توفير المعلومات أو البيانات ضمن آلية التحاسب الضريبي وكشف مكامن الضعف في المعلومات الواردة ( كمدخلات) من خلال اثر تلك المعلومات على آلية التحاسب الضريبي للشركات كدراسة تطبيقية(318 شركة وهي عينة الدراسة) لتحاسب المكلفين ضمن آلية تعتمد على نظام فعال للمعلومات المحاسبية يشكل أهمية علمية للمؤسسة الضريبية لدقة المعلومات التي يوفرها للمخمين من جهة والمكلفين من جهة أخرى. وقد توصلت إلى مجموع من الاستنتاجات منها:

- ترتبط فاعلية ونجاح نظم المعلومات بدرجة تأثيرها على أداء الإدارة الضريبية على جعلها فاعلة في نظام الواقع وأساساً لتحاسب الشركات.
- إن نظام المعلومات المحاسبية هو احد الأنظمة الفرعية للمعلومات والمتمثلة بالمدخلات والعمليات والإجراءات والمخرجات للإدارة الضريبية كأداة للتحاسب الضريبي.

### 4. دراسة الدكتور نبيل عبد الرؤوف إبراهيم : (2010) :

وهي بعنوان " إطار مقترح لتقويم أداء الخدمات الضريبية الالكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء (دراسة ميدانية)"

وهدفنا الدراسة إلى وضع إطار لتقويم أداء الخدمات الضريبية الالكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء لترشيد تكلفة الخدمات المقدمة للممولين الكترونياً، وزيادة العوائد الإيرادات من خلال تحسين جودتها المقدمة عبر بوابة الحكومة الالكترونية وقد توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

- تقديم برامج تدريب تتفاعل مع البيئة الالكترونية للإدارة الضريبية لمواجهة التنافسية العالمية والتي أوشكت على استخدام أجهزة المحمول في جميع التعاملات الحكومية.

• الاهتمام الدائم بتطوير العاملين بالإدارة الضريبية وتفعيل نظم متطورة للمكافآت والترقيات لنمو الدافعية والتحفيز لدى العاملين، وزيادة درجة الانتماء الوظيفي لهم على النحو الذي يتطلب قياسه بصفة دائمة وتنمية هذا الدافع بتقديم برامج سيكولوجية بالجامعات والمعاهد التعليمية وإعداد دراسات من خلال المعهد القومي للدراسات الاجتماعية .

• ضرورة رفع كفاءة العمليات الداخلية للإجراءات الضريبية من فحص وتحصيل من خلال تخفيض زمن الإجراءات الداخلية لتنفيذ العمليات الضريبية من لحظة استلام الإقرارات الضريبية حتى تقديم المخالصات الضريبية.

• الاطلاع على نظم الفحص الحديثة والمستحدثة بالدول المقارنة والمتقدمة التي سبقتنا في ذلك، وخاصة التجربة الأمريكية والكندية واليابانية، لمواكبة التطور الدولي في الفحص المميكن.

• ضرورة تغيير مفهوم الرقابة الداخلية لجهاز التوجيه الفني بما يتناسب مع الفكر الالكتروني في التعاملات الضريبية .

#### 5. دراسة أبو زيد وحجازي ( 2008):

وهي بعنوان "أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة"

هدفت دراسة أبو زيد وحجازي إلى التعرف على أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحكومة الالكترونية وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى متلقي الخدمة في القطاع الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث قاما بإجراء دراسة تحليلية لخمس من مؤسسات القطاع العام، وتوزيع ( 56 استبانة).

وقد توصلت دراستهما إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

1. أن المؤسسات المبحوثة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، كما أنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الحكومة الالكترونية وبخاصة فيما يتعلق منها بنشر المعلومات والاتصال المتبادل.

2. بينت دراستهما أن تطبيق الحكومة الالكترونية يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

كما أوصيا بما يلي :

1. تعزيز توظيف تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية في الأردن؛ مما يسهم في تعزيز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأبعادها.

2. العمل على تحقيق التكامل بين دوائر المؤسسات الحكومية ليتسنى نشر المعارف بين دوائرها المختلفة.

3. التوسع في نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام.

6. دراسة (Teicher et al, 2002)

وهي بعنوان: "E-government: A New Route to Public Sector"

هدفت دراستهم إلى معرفة مستوى تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية على المستوى المحلي ومستوى الولايات والحكومة الفيدرالية في استراليا وتحديد أثر تطبيق الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة، وقد شملت العينة ( 135 ) فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى: أن تطبيق الحكومة الالكترونية ساهم بشكل أساسي في زيادة إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة وتوفير الخدمة المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين، أما داخل المؤسسات فقد تبين أن تطبيق الحكومة الالكترونية ساهم في زيادة القدرة على عمليات البحث عن المعلومات وتسهيل عمليات الاتصال وزيادة التنسيق بين مختلف الأنشطة والمستويات الحكومية.

7. دراسة مجلة الانترنت البريطانية (2001):

وهي بعنوان " نشرة الحكومة الالكترونية، دراسة على الشراكة العامة والخاصة"

تناولت الدراسة تحديد المشكلات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال دراسة على عينة من موظفي الإدارة العليا في الحكومة المركزية والهيئات المحلية في بريطانيا، وقد توصلت الدراسة إلى أن :

1. وجود العديد من المشكلات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية أهمها التنسيق بين مختلف الأجهزة الحكومية وأيضاً مشاكل التمويل اللازم لتطبيق الحكومة الالكترونية وأمن الشبكات وتوفير الكفاءات البشرية وسن التشريعات الملائمة للحكومة الالكترونية إضافة إلى صعوبة إقناع وتغيير أفكار العاملين في القطاع العام بأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية.
2. أيد غالبية أفراد العينة الرغبة في التحول نحو مفاهيم وأساليب الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات للمواطنين.
3. أكد غالبية أفراد العينة أن لهم تجارب وخبرات علمية مباشرة في تقديم خدمات مؤسساتهم للمواطنين عبر الانترنت.
4. رأى غالبية أفراد العينة أنه بمضي عامين قادمين ستمكن بعض الأجهزة الحكومية من تقديم 25% من خدماتها للمواطنين عبر الانترنت، ومن ثم سيزيد تطبيق الحكومة الالكترونية تدريجياً.

#### 8. دراسة مؤسسة ديلويت (Deloitte Research, 2000)

وهي بعنوان " المواطن كعملاء: تقرير عن الحكومة الالكترونية"

فقد أجرت مؤسسة ديلويت دراسة عالمية حول الحكومة الالكترونية في خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا وكندا ونيوزيلندا والمملكة المتحدة، وتناولت الدراسة توضيح آراء المسؤولين في الإدارات العليا في (250) مؤسسة حكومية في تلك الدول حول تطلعاتهم وخططهم في مواجهة التحول نحو الحكومة الالكترونية وتوصلت الدراسة إلى أن :

1. الحكومات التي قدمت الخدمات للمواطنين مستخدمة أساليب الحكومة الالكترونية حققت فوائد عديدة أهمها توفير الخدمات بطريقة أسهل وتحقيق إنتاجية أعلى وتوفير المعلومات بصورة أفضل وتقليل عدد شكاوى المواطنين.
2. ان تحقيق التحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب من المؤسسة تطبيق ست خطوات هي:

1. توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمواطنين باستخدام التكنولوجيا المناسبة.

- II. تبادل المعلومات والاتصالات.
- III. تبني مداخل متعددة الأغراض.
- IV. تنوع الخدمات وفقاً لرغبات المواطنين.
- V. تجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة.
- VI. الدمج الكامل لنظم المعلومات بين مختلف أجهزة الدولة الحكومية.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

ركزت الدراسات السابقة على تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل عام في القطاع الحكومي وتطبيق النظم المعلوماتية على دوائر الضريبة وما هي المشاكل التي تعانيها تطبيق الحكومة الإلكترونية، ولا توجد دراسة متخصصة في تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني كامل.

بينما ركزت الدراسة الحالية على اقتراح نموذج إلكتروني لتقديم كافة الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني وذلك من خلال اقتراح توصيات لكافة الاحتياجات القانونية والإدارية والبنية التحتية لتقديم مثل هذه الخدمات بشكل إلكتروني.

## الفصل الثاني

### الحكومة الالكترونية والخدمات الضريبية الالكترونية

- المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية
- المبحث الثاني : الخدمات الضريبية الالكترونية
- المبحث الثالث: واقع الحكومة الالكترونية في فلسطين

## المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية

### مقدمة:

إن تحديث المؤسسات الحكومية ورفدها بأحدث ما توصل إليه العلم من التكنولوجيا يعد من أهم الوسائل التي تعمل على تطوير هذه المؤسسات، والخروج من بوتقة النقد المستمر للإجراءات الحكومية الطويلة، لذا كان لا بد من اللحاق بالتطور والتكنولوجيا في كافة المؤسسات الحكومية للوصول في نهاية المطاف إلى حكومة تعمل بنظام ذو فعالية وكفاءة عالية لكافة الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية في الحكومة.

وللوصول إلى هذا النظام الفعال لا بد من دراسة الحكومة الالكترونية بشكل يتناسب مع الوضع الخاص الذي تعيشه مناطق السلطة الفلسطينية المتقطعة الأوصال حيث تعمل الحكومة الالكترونية على ربط هذه المناطق مع المواطنين بشكل سلس دون الحاجة لتنقل المواطنين من أماكن تواجدهم عبر الحواجز الإسرائيلية وإكمال كافة الإجراءات اللازمة من أماكن تواجدهم وبأي وقت من الأوقات.

ويمكن القول أن الحكومة الالكترونية من حيث مفهومها هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد<sup>1</sup>.

وحيث أن الاقتصاد الفلسطيني يعتمد بشكل كبير في إيراداته على جباية الضرائب، فلا بد من ربط الخدمات الضريبية التي تقدمها الدوائر الضريبية المنتشرة في مناطق السلطة الفلسطينية ليصبح تقديمها بشكل الكتروني، وذلك للحصول على أفضل ما يمكن من هذه الخدمات وبأسرع وقت ممكن.

---

<sup>1</sup> السويطي، شبلي إسماعيل، المزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الالكترونية ومتطلباته دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية، جامعة القدس المفتوحة، 2010.

وتعتبر الخدمات الضريبية الالكترونية جزءاً من الحكومة الالكترونية ولبيان ماهية الخدمات الضريبية الالكترونية لا بد من توضيح مصطلح الحكومة الالكترونية واستنباط معنى مصطلح الخدمات الضريبية الالكترونية من خلاله.

فالحكومة الالكترونية مصطلح يراد به التحول نحو الأتمتة في انجاز المعاملات الإدارية وذلك بالاعتماد على تنظيم معلومات إدارية متقدمة وكذلك توفير خدمة الانترنت وتوفير الكوادر المتخصصة المتفهمة لدور وأهمية هذه المهمة.

بحيث يتم استخدام نظم المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية ومن ضمنها الخدمات الضريبية للمواطنين وقطاع الأعمال، حيث تهدف الحكومة الالكترونية أن يتم تقديم الخدمة للمواطنين على وجه مرض آخذين بعين الاعتبار العناصر الأساسية الثلاث وهي توفير الوقت والجهد والتكلفة<sup>1</sup>.

وقد عرفها آخر " استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكة المواقع الالكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة"<sup>2</sup>.

فيما ورد تعريف آخر " بأنها تحول وتغير في العلاقات بين المؤسسات والمواطنين من خلال استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم الخدمات الأفضل للمواطنين الأمر الذي يوفر مزيداً من الشفافية ويقلل الفساد ويعظم الفائدة ويخفض التكاليف"<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup>الهياجنة ، أحمد فخري، إدارة مشاريع الحكومة الالكترونية تجارب عربية وعالمية، المعهد العربي لإنماء المدن،2003.

<sup>2</sup> عبد الوهاب، سمير ، الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر 2009، ص 70.

<sup>3</sup> الهوش، أبو بكر محمود، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة ، 2003.

ويعرفها آخر" أنها قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات، والمعاملات، والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية للأفراد ومؤسسات الأعمال، أو للجهات والإدارات الحكومية ذاتها في إطار من الشفافية والوضوح".<sup>1</sup>

أما التعريف القانوني للحكومة الالكترونية فهو الاستخدام الشامل الواسع للتكنولوجيا الحديثة وبشكل يؤدي إلى استفادة الحكومة من الانترنت والمعلومات والاتصالات الحديثة التكنولوجية لإنجاز معاملات الأفراد والهيئات بسهولة وسرعة وشفافية<sup>2</sup>

وقد عرف UNESCO and the World Bank الحكومة الالكترونية بأنها تقديم الخدمات بشكل الكتروني بحيث يتم التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين وبين الحكومة والأعمال، وإجراء العمليات الحكومية الداخلية بين المؤسسات الحكومية الكترونياً من أجل تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والأعمال على حد سواء ، أو أنها عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة الكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومنظمات الأعمال إذ تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفراداً أو مؤسسات ، عن طريق تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم<sup>3</sup>.

ويمكن تعريفها بأنها الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بأشكالها المختلفة ومنها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها في المنظمة والجهاز المركزي مع فروعها ،

---

<sup>1</sup> المتولي، محمد. تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية. ندوة الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات (غير منشورة)، عمان: مسقط.ص 2، 2003.

<sup>2</sup> باز، بشير علي، دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الإداري، طبع دار الكتب القانونية، مصر المحلة الكبرى، 2009.

<sup>3</sup> حسن، علاء الدين عبد الرحمن، استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفعاليتهم، بحث منشور ، مجلة المخطط والتنمية، العدد 24، 2011.

لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة داخل وخارج هذه الأجهزة وانجاز أعمالها وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وفاعلية وبأقل تكلفه وبأسرع وقت ممكن<sup>1</sup>.

وعرفت أيضا بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على إدارة الخدمات الحكومية بما ييسر توفيرها وتقديمها للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل<sup>2</sup>.

كما أن مصطلح الخدمة الالكترونية هو مصطلح عام يشير إلى تقديم الخدمات عن طريق الانترنت سواء كانت خدمات تجارية كما هو الحال في التجارة الالكترونية وكذلك الأمر في الخدمات غير التجارية وهي التي تقدمها عادة الحكومة<sup>3</sup>، ويمكن تعرف الخدمات الالكترونية بصفة عامة بأنها الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات، ومن الصعب إيجاد تعريف دقيق نظراً إلى وجود عدة تعاريف مختلفة من قبل الباحثين لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ولكن على الرغم من هذا الاختلاف إلا أنهم متفقون على دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية.

وتعريف الخدمات الإلكترونية، يَتمثل في أن الخدمات الإلكترونية هي عبارة عن "أفعال وجُهود وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل". وهذا التعريف يعكس ثلاث عناصر رئيسية لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ألا وهي:

تقديم الخدمة.

استلام الخدمة.

خدمة التوصيل.

---

<sup>1</sup> النجار، فريد ، بحث نماذج التحول من الحكومة التقليدية إلى حكومة رقمية ، دبي - 2004 م

<sup>2</sup> الرفاعي، سحر قدوري، الحوكمة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، 2009.

<sup>3</sup> أنوسينتي، ايمليو باغلي، ارشادات للمدربين حول تصميم وتقديم الخدمات الالكترونية، ورشة عمل في العراق، برنامج الامم المتحدة الانمائي، 2012.

وعلى سبيل المثال، تُعتبر المؤسسات الحكومية التي تقوم بتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين والشركات مقدمة للخدمة، بينما يُعتبرُ المواطنون والشركات مستلمين لهذه الخدمة، وطريقة توصيل هذه الخدمة هيَ العنصر الثالث للخدمات الإلكترونية. ويعتبر الإنترنت حالياً الوسيلة الرئيسية والأكثر أهمية في نقل الخدمات الإلكترونية<sup>1</sup>.

ويرى الباحث أنه يمكن وضع عناصر للوصول إلى تعريف الخدمة الإلكترونية من التعاريف السابقة للحكومة الإلكترونية بشكل عام حيث أنها تركز على جوانب رئيسية وهي:

1. ربط سريع وفعال ومنسق للعلاقات بين المؤسسات الحكومية والمواطنين.
2. استخدام التكنولوجيا التفاعلية عن طريق الموقع الإلكتروني الحكومي.
3. توفير الوقت والجهد والتكاليف عن طريق الاتصال الدائم بالجمهور.
4. زيادة الكفاءة والفعالية والشفافية للخدمات المقدمة للمواطنين.

وتعتبر وزارة المالية جزء أصيل من الحكومة الإلكترونية والتي ترتبط بشكل وثيق فيها وهي المسؤولة عن تقديم الخدمات الضريبية للمواطنين والمسئولة عن جبايتها وكافة المتطلبات الأخرى بين المكلفين والدوائر الضريبية التابعة لها.

ويرى الباحث أنه يمكن تعريف الخدمات الضريبية: هي كافة احتياجات المكلف من كافة الدوائر الضريبية التابعة لوزارة المالية أو ما تطلبه الدوائر الضريبية من المكلف مهما كانت هذه الخدمة بالاتجاهين، مع ضرورة توضيح أن الخدمة لا تقتصر على طباعة النماذج الإلكترونية فقط بل هي جزء من الخدمات.

فيما يقترح الباحث وضع تعريف للخدمات الضريبية الإلكترونية ضمن إطار الحكومة الإلكترونية كما يلي:

الخدمات الضريبية الإلكترونية: عبارة عن منظومة متناسقة من الأجهزة والمعدات الإلكترونية والتكنولوجية والاتصالات والبرمجيات تهدف الى تقديم أفضل الخدمات الضريبية

<sup>1</sup> موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا <http://ar.wikipedia.org> 2013/9/1

وتبسيط الإجراءات وإنجاز المعاملات، وتحويلها إلى صور الكترونية متكاملة وتبادل هذه المعلومات بين الإدارات الضريبية فيما بينها أو الإدارة الضريبية والمواطنين، وفي إطار من الشفافية والتشريعات القانونية وتحسين مستوى الأداء وبأقل تكلفة وجهد ووقت.

وتختلف الخدمات الضريبية المقدمة بالطريقة التقليدية عن الخدمات الضريبية المقدمة

بالطريقة الالكترونية بعدة جوانب يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:(<sup>1</sup>)،(<sup>2</sup>).

أساس المقارنة	الخدمات التقليدية	الخدمات الالكترونية
مدى التفاعل	مدى تفاعلي صغير حيث تحتاج العملية إلى وقت طويل من أجل تحقيق الهدف.	مدى تفاعل كبير بحيث يتم تقديم الخدمات إلى أكبر عدد ممكن في اقصر وقت.
استخدام الوثائق	تستخدم وثائق ورقية	تستخدم الوثائق الالكترونية
استخدام الوسائل	الاتصال المباشر والمراسلات الورقية	تستخدم الشبكات الالكترونية للاتصال
الاعتماد على الإمكانيات البشرية والمادية	تعتمد على الاستغلال الأمثل للإمكانيات البشرية والمادية لتقديم الخدمات	تستخدم التكنولوجيا في تقديم الخدمات.
التكاليف	تكاليف مرتفعة على المدى البعيد	تكاليف منخفضة على المدى البعيد
أرشفة البيانات	صعوبة الوصول إلى البيانات بسبب البيروقراطية التقليدية وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول إلى البيانات بسبب توافر قاعدة بيانات ضخمة للأرشفة.
الحماية والوثوق	تعتبر أقل وثوقية وحمايتها أقل بسبب ندرة توافر نظم الحماية للبيانات.	درجة الحماية والوثوقية أعلى بسبب توافر نظم حماية عالية.
جودة الخدمة	جودة أقل حيث تقدم الخدمة أثناء أوقات الدوام الرسمي فقط	خدمات ذات جودة أعلى تقدم من خلال شبكة الانترنت ومتاحة بأي وقت
نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة فقط	يمكن الحصول على الخدمة من أي مكان في العالم

<sup>1</sup> الحسنات، ساري عوض، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2011.

<sup>2</sup> محمد، موفق عبد الحسين، كريم، علي عباس، إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد92، 2012

## المبحث الثاني: الخدمات الضريبية الالكترونية

أولاً: سمات (خصائص) الخدمات الضريبية الالكترونية:<sup>1</sup>

تعمل الخدمات الضريبية على تلبية احتياجات المواطنين الفعلية من الدوائر الضريبية والدوائر الأخرى التي لها علاقة بدوائر الضريبة وللخدمات الضريبية الالكترونية سمات يمكن توضيحها على النحو الآتي:

1. أن الخدمات الالكترونية الضريبية هي عبارة عن خدمات ذاتية تعتمد على كفاءة المكلفين في التعامل الالكتروني وذلك لتحقيق أقصى درجة من الاستفادة من هذه الخدمات.
2. لا يوجد ارتباط بين الخدمات الضريبية الالكترونية وبين شخصية موظف الضريبة وقدراته وفهمه، حيث ينتفي دور مقدم الخدمة في التأثير في جودة الخدمة حيث يكون الاعتماد الكلي على قوة الشبكة والموقع الالكتروني وكفاءتهما.
3. استبدال التفاعل الشخصي ما بين مقدم الخدمة ومتلقيها إلى التفاعل الآني على الخط بين طالب الخدمة والموقع الالكتروني.
4. يقوم المكلف بتحديد الزمان والمكان المناسبين لحصوله على الخدمة وفقاً لاحتياجه دون التقيد بالحدود المكانية والزمانية حيث تقدم الخدمة على مدار 24 ساعة لمدة 7 أيام في الأسبوع ومن أي مكان في العالم.
5. العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص أمام كافة المكلفين في الحصول على الخدمة الالكترونية.

ثانياً: أهداف الخدمات الضريبية الالكترونية:<sup>2</sup>

ذكرنا سابقاً أن الإطار العام الذي تطبق من خلاله الخدمات الضريبية الالكترونية هو الحكومة الالكترونية كونها الحاضنة لكافة الخدمات الحكومية الالكترونية إلا أن هذا لا يعني أن لا يتم

---

<sup>1</sup> زكي، إيمان عبد المحسن، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009.

<sup>2</sup> الأحمد، نجم، العلي، مهدي الناصر، انعكاسات الحكومة الالكترونية على أداء الإدارة العامة، بحث منشور، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مج 33، ع 5، 2011.

تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني كون الحكومة الالكترونية في فلسطين في خطواتها الأولى<sup>1</sup> حيث أن الهدف العام من الخدمات الحكومية الالكترونية هو تطوير الأنشطة والإجراءات والمعاملات الحكومية وتبسيطها ونقلها نوعياً من الأطر اليدوية إلى أطر تقنية "الالكترونية" ذات جودة وكفاءة عالية ، كما أن الانتقال من تقديم الخدمات الضريبية التقليدية إلى تقديمها بشكل الكتروني يعتبر مرحلة متقدمة ولحاقاً بالعالم المتقدم<sup>2</sup> ويمكن توضيح الهدف من تقديم الخدمات الضريبية بالطرق الالكترونية كما يلي<sup>3</sup>:

1. تحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة للممولين والتقليل من الأخطاء اليدوية التي يمكن أن تحدث بالطرق التقليدية للخدمات.
2. تقليل التعامل الشخصي بين المكلفين وموظفي الدوائر الضريبية المختلفة، وبالتالي تجنب الخضوع للأهواء الشخصية من قبل الموظفين والابتعاد عن العدائية التي قد تحدث أثناء التعامل بين المكلفين وموظفي الضريبة.
3. ضمان التطبيق العادل للقواعد الضريبية على كافة المكلفين بنفس الآلية دون محاباة لأي من المكلفين.
4. توفير مصدر واحد للجمهور وهو ما ذهبت إليه وزارة المالية الفلسطينية حالياً عن طريق إنشاء مركز لتقديم المعلومات في مدينة رام الله كتجربة أولى، وما يسمى المفوضية العليا للإيرادات.
5. السرعة والدقة في تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة في الدوائر الضريبية من جهة وبين الإدارات العليا من جهة أخرى.

---

<sup>1</sup> جرار، طارق ، مقابلة مع الدكتور صبري صيدم ، بحث غير منشور 2014.

<sup>2</sup> الشريف، طلال بن عبد الله بن حسين، الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.. دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض.. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإدارية، "الدراسات العليا".(1423هـ).

<sup>3</sup> تم استنتاج هذه العديد من هذه النقاط من المقابلات التي أجريت للحصول على المعلومات من ذوي الاختصاص من موظفي وزارة المالية الفلسطينية.

6. تقليل المعوقات التي توجه وتعيق اتخاذ القرارات الضريبية بحيث يتم توفير معلومات دقيقة لمتخذي القرار للتخطيط والتنفيذ بشكل دقيق.

7. توصيل الخدمات للممولين والمتعاملين مع الضريبة في أماكن تواجدهم بالسرعة والكفاءة الملائمة، بحيث يبقى المكلف على اتصال دائم مع الدوائر الضريبية في كل وقت من أوقات السنة.

8. الحد من البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي تعصف بالمؤسسات الحكومية بحيث يصبح تقديم الخدمات بسرعة وسهولة وانجاز المعاملات في وقت قصير مقارنة مع الطرق التقليدية وذلك بمراجعة العديد من المكاتب وقد يصل الأمر لمراجعة مدن أخرى ليتم إتمام المعاملات.

9. التقليل من الإنفاق الحكومي على دوائر الضريبة من خلال تقديم نماذج لتنفيذ الخدمات إلكترونياً.

10. التقليل من التهرب الضريبي حيث الارتباط ما بين دوائر الضريبة كافة وبين القطاعات ذات العلاقة من الوزارات المختلفة والفحص الذي يتم على أكثر من مستوى في وزارة المالية من جهة والوزارات الأخرى من جهة كفيل بأن يولد شعور لدى المكلف بأهمية تقديم كافة المستندات والبيانات بشكل سليم صحيح دون أن يتم إخفاء أي من المعلومات والإفصاح التام عن إيراداته ودخوله.

11. اهتمام المكلفين بمفردات الحسابات الختامية بشكل دقيق بحيث يتم التركيز من قبلهم على مكاتب التدقيق التي يقوم بتدقيق حساباتهم ليتم تقديمها بصورة دقيقة حسب مواصفات دائرة الضريبة.

12. من الممكن القيام بعمليات السداد الآلي بالتعاون مع البنوك العاملة في فلسطين (سيما أن البنوك تعمل بنظام الاون لاين منذ زمن طويل) دون الحاجة إلى مراجعة دوائر الضريبة ومن ثم الذهاب إلى البنوك.

13. إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من سهولة التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة وإمكانية الاستفادة من هذه الوثائق لأكثر من جهة وفي أكثر من وقت.

14. الحد من عدد الإدارات الضريبية بحيث لا يحتاج المكلف المرور إلى هذه الإدارات لانجاز معاملاته الضريبية، وبالتالي التقليل من الزمن اللازم والكلفة لانتقاله عبر الإدارات.
15. شفافية المعلومات وعرضها أمام الممولين والمواطنين والباحثين.

### ثالثاً: أهمية الخدمات الضريبية الالكترونية:

إن التطور الحاصل في التكنولوجيا والثورة الرقمية أعطى زخماً كبيراً للخدمات المقدمة بشكل مباشرة (On Line) من خلال الشبكة العنكبوتية، حيث سعت الدول المتقدمة ومن خلفها الدول النامية الغنية والفقيرة لوضع الخطط والاستراتيجيات اللازمة لتقديم أكبر قدر ممكن من الخدمات التي يطلبها المواطنون بشكل سريع وفعال<sup>1</sup>، ويمكن تلخيص أهمية الخدمات الضريبية الالكترونية كما يلي<sup>2</sup>:

1. تحقيق أكبر قدر ممكن من الضبط الإداري بما يضمن سرعة وسرية ونظامية الإجراءات والمعلومات.
2. تقديم الخدمات الضريبية إلى أكبر قدر ممكن من المكلفين خلال وقت واحد وإزالة الحواجز الزمانية والمكانية.
3. تفعيل قاعدة الاقتصاد في الجباية: وذلك من خلال توفير عدد أقل من الموظفين اللازمين لتقديم الخدمة الضريبية للمكلف.
4. إتاحة معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار لمتخذي القرار، وبشكل يضمن الشفافية في التعامل وعرض المعلومات وذلك من خلال الالتزام بمعايير موحدة تلتزم بها الجهات الضريبية ذات العلاقة منعا للتضارب في المعلومات.
5. تحقيق التكامل بين الدوائر العامة للضريبة في وزارة المالية الفلسطينية من جهة وبين المكلفين من جهة أخرى بحيث لا تتعارض الإجراءات، ويتم الابتعاد عن الازدواجية في التعامل

<sup>1</sup>العريشي، جبريل حسن، الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها، مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يناير 2008

<sup>2</sup> تم استنباط هذه النقاط من المقابلات التي اجريت مع ذوي الاختصاص من العاملين في مجال الضريبة في الضفة الغربية.

كون الخدمة تقدم من خلال بوابة واحدة مترابطة مع بعضها، بحيث يتاح للمكلف الحصول على كافة الخدمات التي يحتاج إليها

6. الحد من التصرفات غير القانونية والمبينة على التقديرات الشخصية للموظفين بحيث يتم إعادة هندسة إجراءات العمل بشكل الكتروني وهيكله كافة العمليات الضريبية وتحديد مواقع العاملين في الدوائر الضريبية.

#### رابعاً: عوائق تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.

ان مواكبة التطور ليست بالسلاسة الظاهرة للعيان إذا تعلق الأمر بخدمات تقدم بشكل الكتروني للمواطنين من جانب الحكومة، فهناك تحديات تواجه هذا التطبيق ومن هذه التحديات:

1. عوائق تشريعية: تعتبر التشريعات القانونية الناظمة للخدمات الالكترونية حجر الزاوية في تصميم الأنظمة الالكترونية لتقديم الخدمات الالكترونية، فلا يوجد لدينا قانون فلسطيني للتوقيع الالكتروني، قانون المعاملات الالكترونية فهو ما زال مشروع قانون لم ير النور بعد.

2. عوائق فنية: ان تطبيق أنظمة خدمات ضريبية الكترونية يحتاج بشكل إلى بنية تحتية متطورة وثابتة لتطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية ومن هذه المعوقات الفنية:

• كثرة حجم المعدات المتطورة التي تظهر وبشكل مستمر والتي تعمل على إلغاء سابقتها من المعدات يجعل من الصعب اللحاق بهذا التطور.

• الأعطال التي قد تصاحب تطبيق هذه الخدمات والحاجة الضرورية والملحة للصيانة بشكل دوري و وقائي وذلك منعا لتوقف الخدمة الالكترونية.

• الاختراقات المتكررة للحواسيب في دول كبيرة ومتطورة تجعل الخوف لدينا أشد وأكبر على البيانات.

• الحاجة الضرورية لوجود أكثر من مكان لحفظ البيانات وخاصة في ظل وجود الاحتلال وعدم اليقين من مصادرة أجهزة حفظ المعلومات من قبل الاحتلال.

3. عوائق مالية: ويمكن توضيح هذه المعوقات من خلال الآتي:

- السرعة الكبيرة في التطور التكنولوجي التي تجعل مواكبة هذا التطور يحتاج إلى موازنات ضخمة كون التغيير التكنولوجي قد يصاحبه تغييرات في الأنظمة والإجراءات.
- الأزمة المالية التي تعاني منها السلطة الفلسطينية تجعل أولوية منخفضة لتوفير المخصصات المالية لمثل هذا التطوير.
- ضعف الحوافز المالية للموظفين الحكوميين يجعل الأعمال تسير ببطء وبلا مبالاة.
- 4. عوائق بشرية (هياكل تنظيمية): إن بناء أي نظام سواء كان يدوي أو إلكتروني يعتمد بشكل أساسي على الكوادر البشرية، فلا يمكن أن يتحقق الهدف المرجو من أي نظام مهما توافرت الآلات والمعدات المتقدمة دون وجود كادر بشري قادر على تحمل أعباء العمل ومتابعة تطويره، ومن المشكلات البشرية والتنظيمية المتعلقة بتطبيق نظام خدمات ضريبي إلكتروني:
  - الخوف من التغيير وتبني التكنولوجيا حيث يعتبر بعض الموظفين أن التغيير سيحدد من صلاحيتهم وقوتهم في مؤسساتهم.
  - الخوف من إعادة هيكلة الموظفين العاملين في الضريبة بسبب تبني أنظمة إلكترونية تعمل بشكل تلقائي.
  - نقص الوعي لدى بعض الموظفين بأهمية أمن وحماية المعلومات.
  - ضعف إتقان اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين وهي المهارة اللازمة بشكل أساسي لتطبيق انظمه إلكترونية متطورة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية.

### المبحث الثالث: واقع الحكومة الإلكترونية في فلسطين

تعتبر بداية الحكومة الفلسطينية هي مركز الحاسوب الفلسطيني الذي واكب ظهوره البدايات الأولى لتأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية حيث أخذ على عاتقه تحمل هذه المسؤولية وذلك باعتباره المصدر الرئيسي للمعلومات التقنية، وتصميم وتنفيذ وإدارة الشبكة الحكومية الفلسطينية والتي ترتبط كافة مؤسسات السلطة الفلسطينية ببعضها البعض وبالشبكة المعلوماتية العالمية وذلك باستخدام التقنيات الحديثة مع التركيز على ضمان الأمن والحماية الكيبرتين للمعلومات، لكن وبسبب وجود الاحتلال وممارساته المختلفة سواء على الأجهزة أو حتى على الاجتياح

المتكررة لمناطق السلطة فقد تعثرت مسيرة هذا المركز الأمر الذي أدى إلى قيام الوزارات بفصل شبكتها عن الحاسوب الحكومي والانتقال إلى شبكات المزودين المحليين وذلك إلى حين انتظام عمل هذا الجهاز بالكفاءة المطلوبة التي تلبي احتياجات الوزارات

تحدث صبري صيدم<sup>1</sup> عن عدم وجود سلم واضح حول انجازات الحكومة الالكترونية الفلسطينية، فلا يوجد في فلسطين حكومة شاملة ولكن هناك ما يسمى بالجزر المحوسبة التي توفر خدمات للجمهور بصورة متفاوتة في معظم الأحيان دون أن يكون هناك ترابط بين الخدمات المقدمة، وعليه فإن تطبيق الحكومة الالكترونية هو في إطار الخطط والمبادرات الذاتية دون أن يكون هناك أي تواصل من قبل بعض المؤسسات، فهي جزر محوسبة لها برمجيات غير مرتبطة مع بعضها البعض لا يمكن أن تترايط فيما بينها، ووضح مصطفى جرار<sup>2</sup> ان العمل جاري حالياً على تهيئة الوضع فنياً وإدارياً بين الوزارات لتبادل المعلومات فيما بينها نتيجة ربط الوزارات؛ فيتم تقديم خدمات لبعضها وخدمات للمواطنين وخدمات للشركات، تم عمل الشبكات الحكومية (Infrastructure) و إطلاق إطار التبادل البيني (زناار) لتفهم الوزارات على بعضها البعض خلال تبادل البيانات، عمل قانون لتبادل البيانات بين الوزارات وقد تم صياغة مسودة قانون المعاملات الالكترونية، حيث تحقق قسم كبير جداً من الصعوبات، والآن تتم مسئولية الوزارات.

---

1 صبري، صيدم. مستشار السيد الرئيس لشؤون تكنولوجيا المعلومات، رام الله، 6\4\2014.

2 مصطفى، جرار. رئيس أكاديمية الحكومة الإلكترونية في فلسطين، مدير معهد ابن سينا لهندسة المعرفة وتقنيات المعرفة حول ما تمثله الحكومة الإلكترونية - جامعة بيرزيت، 3\4\2014.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- صدق الأداة
- ثبات الأداة
- إجراءات الدراسة
- متغيرات الدراسة
- المعالجات الإحصائية

يتضمن هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وبناء أداة الدراسة، وخطوات التحقق من صدق الأداة وثباتها، إضافة إلى وصف متغيرات الدراسة والطرق الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات.

### **منهج الدراسة:**

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي منهجاً للدراسة، وذلك لملاءمته لطبيعتها.

### **مجتمع الدراسة:**

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في دائرتي ضريبة الدخل وضريبة القيمة المضافة، وقد بلغ عددهم (423) وفق إحصاءات دائرة الشؤون الإدارية في وزارة المالية لشهر شباط 2014 (ملحق 2)

### **عينة الدراسة:**

اختارت الباحثة عينة طبقية عشوائية ممثلة لعدد العاملين في دائرتي ضريبة الدخل وضريبة القيمة المضافة، وبلغ حجمها (219) أي ما نسبته (51.6%) من مجتمع الدراسة، والجدول (1) يبين توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات المستقلة:

الجدول (1) : توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة

النسبة المئوية %	التكرار	التصنيف	المتغير
63.5	139	ذكور	الجنس
36.5	80	إناث	
22.4	49	30-20	العمر
41.6	91	40-31	
27.8	61	50-41	
8.2	18	أكثر من 50	
2.7	6	ثانوية عامة أو أقل	المؤهل العلمي
18.3	40	دبلوم	
68.9	151	بكالوريوس	
10.0	22	دراسات عليا	
9.6	21	مدير	الوظيفة
32.8	72	مأمور تقدير	
18.3	40	مدقق	
25.1	55	محاسب	
14.2	31	موظف إداري	
52.1	114	دائرة ضريبة الدخل	مكان العمل
47.9	105	دائرة ضريبة القيمة المضافة	
64.4	141	محاسبة	التخصص
5.9	13	علوم مالية ومصرفية	
4.1	9	اقتصاد	
18.3	40	إدارة	
7.3	16	أخرى	
22.4	49	أقل من 5 سنوات	الخبرة العملية في المجال
26.0	57	5-10 سنوات	
51.6	113	أكثر من 10 سنوات	
<b>100.0</b>	<b>219</b>	<b>المجموع</b>	

## أداة الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة أداة لدراسته وهي استبيان تم تطويره من استبيان ورد في دراسة (المدهون<sup>1</sup> 2006، ودراسة السويطي<sup>2</sup>)، وتضمنت الاستبانة ستة محاور، تمثلت في:

- جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني.
  - الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية.
  - البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.
  - الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية.
  - المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني.
  - التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني.
- وقد قام الباحث بتصميمها وتطويرها كأداة لجمع المعلومات، وذلك وفقاً للخطوات الآتية:

1. مراجعة الأدب النظري المتعلق بالخدمات الضريبية الالكترونية.
2. مراجعة الأبحاث والدراسات والكتب التي بحثت في موضوع الدراسة مثل: كتب الحكومة الالكترونية، كتب الإدارة الالكترونية، الأبحاث والدراسات ذات العلاقة والمنشورة في المجلات العلمية، رسائل الماجستير، المقالات في الصحف والمجلات ، وقد تكونت أداة الدراسة من جزأين:

الجزء الأول : ويشمل المعلومات الأولية عن الموظف في الضريبة الذي قام بتعبئة الاستبانة.

---

<sup>1</sup> المدهون، محمد إبراهيم ، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية، 2006.

<sup>2</sup> السويطي، شبلي إسماعيل، المزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الالكترونية ومعوقاتها دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية، جامعة القدس المفتوحة.

الجزء الثاني: واشتمل على (41) فقرة، موزعة على (6) محاور، يتم الاستجابة عن فقراتها خلال ميزان ليكرت الخماسي، يبدأ باستجابة " أوافق بشدة " وتُعطى (5) درجات، ثم " أوافق" وتُعطى (4) درجات، ثم " محايد" وتُعطى (3) درجات، ثم " أعارض " وتُعطى درجتين، وينتهي بـ " أعارض بشدة " وتُعطى درجة واحدة فقط.

### صدق الأداة:

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في العلوم الإدارية والمالية ذات الصلة بالخدمات الضريبية، وبلغ عددهم (9) محكماً (ملحق 2)، وقد طُلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة (ملحق 3) من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها، وقد رأى المحكمون بضرورة إعادة صياغة بعض الفقرات، وحذف (4) فقرات وردت مضامينها في فقرات أخرى، وفصل بعض الفقرات إلى فقرتين، ولقد تم الأخذ برأي الأغلبية (أي 70% من الأعضاء المحكمين) في عملية التحكيم، وبذلك يكون قد تحقق الصدق الظاهري للاستبانة، وأصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية (ملحق 5).

### ثبات الأداة:

لقد تم استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha ، والجدول (2) يبين معاملات الثبات لأداة الدراسة ومحاورها.

الجدول (2) : معاملات الثبات لأداة الدراسة ومحاورها

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا
1	جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني.	10	0.83
2	الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية	5	0.74
3	البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية	5	0.79
4	الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية	5	0.76
5	المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	8	0.77
6	التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	8	0.83
	الثبات الكلي	41	0.79

يتضح من الجدول رقم (2) أن معاملات الثبات لمجالات الاستبانة ودرجتها الكلية تراوحت بين

(0.74 - 0.87)، وهو معاملات ثبات عالية وتفي بأغراض البحث العلمي.

### إجراءات الدراسة:

لقد تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- الحصول على موافقة الجهات ذات الاختصاص. ملحقان (7)، (8)
- قام الباحث بتوزيع الأداة على عينة الدراسة، واسترجاعها جميعها.
- إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها واقتراح التوصيات المناسبة.

#### متغيرات الدراسة:

تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية:

#### أ- المتغيرات المستقلة:

- الجنس : وله فئتان : (ذكر، أنثى)
- العمر : وله أربعة مستويات (20-30، 31-40، 41-50، أكثر من 50 سنة)
- المؤهل العلمي : ولها أربعة مستويات : (ثانوية عامة أو أقل، دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا).
- الوظيفة : ولها خمسة مستويات : (مدير، مأمور تقدير، مدقق، محاسب، موظف إداري).
- مكان العمل : ولها مستويان : (دائرة ضريبة الدخل، دائرة ضريبة القيمة المضافة).
- التخصص : ولها خمسة مستويات : (محاسبة، علوم مالية ومصرفية، اقتصاد، إدارة، أخرى).
- الخبرة العملية في المجال : ولها ثلاثة مستويات : (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

#### ب- المتغير التابع:

ويتمثل في استجابات العاملين في دائرتي ضريبة الدخل والقيمة المضافة حول الخدمات الضريبية الالكترونية في وزارة المالية الفلسطينية.

## المعالجات الإحصائية:

بعد تفرغ إجابات أفراد العينة جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة:

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات الإستبانة.

2. اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent t-test)، لفحص الفرضيتين المتعلقةتين بالجنس ومكان العمل.

3. تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لفحص الفرضيات المتعلقة بالعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، والتخصص، والخبرة العملية في المجال.

4. اختبار شيفيه للمقارنة البعدية (Scheffe Post Hoc test)، لبيان دلالة الفروق في الفرضيات التي رُفِضت باستخدام تحليل التباين الأحادي.

5. معادلة كرونباخ - ألفا (Cronbach's Alpha)، لحساب الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة.

## الفصل الرابع

### تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

#### 1. مقدمة

#### 2. تحليل أسئلة الدراسة

- تحليل السؤال الأول.
- تحليل السؤال الثاني.
- تحليل السؤال الثالث.
- تحليل السؤال الرابع.
- تحليل السؤال الخامس.
- تحليل السؤال السادس.

#### 3. اختبار فرضيات الدراسة

- اختبار الفرضية الأولى
- اختبار الفرضية الثانية
- اختبار الفرضية الثالثة
- اختبار الفرضية الرابعة
- اختبار الفرضية الخامسة
- اختبار الفرضية السادسة
- اختبار الفرضية السابعة

## مقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى إعداد نموذج مقترح للخدمات الضريبية الإلكترونية في وزارة المالية الفلسطينية، إضافة إلى تحديد أثر كل من متغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والوظيفة والعمل ومكان التخصص والخبرة العملية في المجال، وبعد عملية جمع البيانات عولجت إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أولاً : النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة :

### 1. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة :

ما مستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني؟

من أجل الإجابة عن السؤال الأول للدراسة، وباقي الأسئلة الثاني والثالث والرابع والخامس والسادس، فقد استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية ومستوى الخدمات الضريبية، وتمّ تقدير الاستجابات وفق المعيار الآتي:

النسبة المئوية	تقدير المستوى
أقل من 50%	منخفض جداً
من 50-59.9%	منخفض
من 60-69.9%	متوسط
من 70-79.9%	مرتفع
80% فأكثر	مرتفع جداً

ويشير الجدول (3) إلى نتائج الإجابة عن السؤال الأول للدراسة

**الجدول (3) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني مرتبة تنازلياً حسب تقدير المستوى**

التسلسل	الرقم في المحور	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير المستوى
1	5	يؤدي تقديم الخدمات الضريبية إلكترونياً إلى تخفيض وقت إنجاز الأعمال.	4.28	0.72	85.6	مرتفع جداً
2	10	يتم إنجاز المعاملات الضريبية إلكترونياً بشكل أكثر فعالية وكفاءة مقارنة مع النظام اليدوي.	4.22	0.75	84.4	مرتفع جداً
3	2	يقلل استخدام الخدمة الضريبية إلكترونياً من الأخطاء البشرية بالعمل.	4.17	0.72	83.4	مرتفع جداً
4	6	يؤدي تقديم الخدمات الضريبية إلكترونياً إلى إنهاء ظاهرة الانتظار والطوابير.	4.13	0.76	82.6	مرتفع جداً
5	4	يؤدي تقديم الخدمات الضريبية إلكترونياً إلى زيادة عدد الخدمات المقدمة بشكل متزامن.	4.12	0.75	82.4	مرتفع جداً
6	8	تُسهل الخدمات الضريبية الإلكترونية على المكلفين الحصول على الوثائق الضريبية اللازمة.	4.11	0.82	82.2	مرتفع جداً
7	9	تعمل الخدمات الضريبية الإلكترونية على توحيد الإجراءات والمرجعيات في كافة دوائر الضريبة.	4.11	0.85	82.2	مرتفع جداً
8	3	تعمل الخدمات الضريبية الإلكترونية على تعزيز مبدأ العدالة والابتعاد عن الأهواء الشخصية.	4.05	0.84	81.0	مرتفع جداً
9	7	يؤدي تقديم الخدمات الضريبية إلكترونياً إلى شعور المواطنين بالرضا.	3.92	0.87	78.4	مرتفع
10	1	تُقدم الخدمة الضريبية في وقت طلبها.	3.81	0.86	78.2	مرتفع
		<b>الدرجة الكلية لمحور جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني</b>	<b>4.09</b>	<b>0.50</b>	<b>81.8</b>	<b>مرتفع جداً</b>

يشير الجدول (3) إلى أنّ الدرجة الكلية لمحور جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني، قد أتت بمتوسط (4.09) وانحراف معياري (0.50) وبنسبة مئوية (81.8)، وهذا يدل على مستوى مرتفع جداً لجودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني.

ويفسر الباحث تلك النتائج للفوائد التي تعود على النظام الضريبي إذا ما قدّم خدماته الكترونياً، فهذا يُسهّل تداول البيانات الضريبية وتخزينها واستردادها وقت الحاجة، وسهولة تحويلها من شكل إلى آخر، واستخدامها بين الدوائر ذات العلاقة بالضريبة دون الحاجة إلى طلب الملفات الورقية، علاوة على ذلك فإن الخدمات الضريبية ستُنجز بوقت أقل وبجهد أقل وبنوعية عالية، كما سيسهل تصحيح الأخطاء والحسابات التي قد تحدث أثناء معالجة الملفات الضريبية.

ويُمكن أن تتيح الخدمات الضريبية الإلكترونية الفرصة للمراجعين بالإطلاع على ملفاتهم، وستجعل موظفي الضريبة قادرين على معالجة ملفات المراجعين دون أن يكون هناك ربط بين الملف ووجود الموظف.

## 2. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني للدراسة :

ما مستوى الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية؟

يبين الجدول (4) نتائج الإجابة عن السؤال الثاني

الجدول (4) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية مرتبة تنازلياً حسب تقدير المستوى

التسلسل	الرقم في المحور	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير المستوى
1	2	يحتاج العاملون في دوائر الضريبة إلى تدريب إضافي لتطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية	4.26	0.67	85.2	مرتفع جداً
2	5	يحتاج تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية إلى استحداث إدارات أو أقسام جديدة في وزارة المالية.	4.07	0.83	81.4	مرتفع جداً
3	3	يؤدي تقديم الخدمات الضريبية إلكترونياً إلى تقليل عدد الموظفين العاملين في دوائر الضريبة.	3.74	1.00	74.8	مرتفع
4	4	توجد معارضة من العاملين في دوائر الضريبة لدى وزارة المالية لتطبيق الخدمات الالكترونية.	3.51	1.20	70.2	مرتفع
5	1	يمتلك العاملون في دوائر الضريبة المعرفة الحاسوبية اللازمة لتطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.	3.07	1.17	61.4	متوسط
		<b>الدرجة الكلية لمحور الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية</b>	<b>3.73</b>	<b>0.61</b>	<b>74.6</b>	<b>مرتفع</b>

يشير الجدول (4) إلى أنّ الدرجة الكلية لمحور الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، قد أنت بمتوسط (3.73) وانحراف معياري (0.61) وبنسبة مئوية (74.6)، وهذا يدل على مستوى مرتفع للموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية.

ويفسر الباحث تلك النتيجة أنّ تحقيق الخدمات الضريبية الالكترونية لا بد أن يتمشى مع كادر بشري قادر على التعامل معها، واستخدام برامجها بكفاءة، ولذلك يُعد التدريب على إنجاز الخدمات الضريبية الالكترونية أمراً لا غنى عنه، فالتدريب يؤهل العاملين للتمتع بقدرات لإدارة

نظام الخدمات الضريبية الإلكترونية، كما من شأنه أن يمنح العاملين مساحة واسعة لإنجاز كمية أكبر من المعاملات الضريبية، ومن الطبيعي أنّ إدخال نظام ضريبي بخدمات إلكترونية يحتاج إلى هيكلية جديدة لمؤسسة الضريبة، فهي لن تعد تعمل بالنظام الورقي المألوف، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل غير تقليدية، مما يجعل البعض يقاوم النظام الجديد للخدمات الضريبية الإلكترونية.

### 3. النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث للدراسة :

ما مستوى البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية؟

يبين الجدول (5) نتائج الإجابة عن السؤال الثالث

الجدول (5) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب تقدير المستوى

التسلسل	الرقم في المحور	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير المستوى
1	5	بفضل إشراك القطاع الخاص في تصميم الخدمات الضريبية الإلكترونية.	3.86	0.81	77.2	مرتفع
2	4	تعتبر تجارب الدول المجاورة في تقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية ناجحة.	3.73	0.72	74.6	مرتفع
3	1	يتناسب الوضع السياسي الحالي تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية.	2.95	1.14	57.0	منخفض
4	2	تتوافر القوانين والتشريعات اللازمة لتطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية.	2.74	1.12	54.8	منخفض
5	3	يتوافر مستوى وعي كاف لدى المكلفين لاستخدام الخدمات الضريبية الإلكترونية.	2.62	1.00	52.4	منخفض
		<b>الدرجة الكلية لمحور البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية</b>	<b>3.18</b>	<b>0.60</b>	<b>63.6</b>	<b>متوسط</b>

يشير الجدول (5) إلى أنّ الدرجة الكلية لمحور البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات

الضريبية الإلكترونية، قد أتت بمتوسط (3.18) وانحراف معياري (0.60) وبنسبة مئوية

(63.6)، وهذا يدل على مستوى متوسط للبيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية.

ويرى الباحث أنّ الخدمات الضريبية الإلكترونية تتطلب النظر إليها كبنية متكاملة، فالتغيير يجب أن يشمل كافة القضايا والعلاقات، ولذا فإن تحديث القوانين والتعليمات المعمول بها يصبح أمراً لا بد منه، وهنا يتم الحديث عن سياسة ومنهجية ضريبية جديدة، ويشارك في صياغتها وتشكيلها دافعو الضرائب، فالخدمات الضريبية الإلكترونية الجديدة تحمل معها ثقافة وممارسة ليست بالشائعة أو المألوفة، ومن هنا فإنّ توفير بيئة تستقبل وتتهيأ لنظام الخدمات الضريبية الإلكترونية، سيزيد من فرص نجاح ذلك النظام.

#### 4. النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع للدراسة :

ما مستوى الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية؟

يبين الجدول (6) نتائج الإجابة عن السؤال الرابع

الجدول (6) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية مرتبة تنازليا حسب تقدير المستوى

التسلسل	الرقم في المحور	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير المستوى
1	5	تعد سرعة تطور البرامج والأجهزة الحاسوبية معضلة تزيد من تكاليف الخدمات الضريبية الالكترونية.	3.68	1.01	73.6	مرتفع
2	1	تدعم شبكات الحاسوب الالكترونية المتوفرة لدى وزارة المالية تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.	3.29	1.03	65.8	متوسط
3	2	يوجد صفحة الكترونية لكل دائرة ضريبية في وزارة المالية.	3.20	1.10	64.0	متوسط
4	3	يتوافر العدد الكافي من الحواسيب لتطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.	3.12	1.11	62.4	متوسط
5	4	يتوافر لدى وزارة المالية قواعد بيانات قادرة على تحمل عبء تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني.	2.88	1.09	57.6	منخفض
<b>الدرجة الكلية لمحور الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية</b>						
			<b>3.24</b>	<b>0.64</b>	<b>64.8</b>	<b>متوسط</b>

يشير الجدول (6) إلى أنّ الدرجة الكلية لمحور الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات

الضريبية الالكترونية، قد أتت بمتوسط (3.24) وانحراف معياري (0.64) وبنسبة مئوية (64.8)، وهذا يدل على مستوى متوسط للموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية.

ويعزو الباحث الدرجة المتوسطة للموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية إلى عدد

من الأسباب يأتي في مقدمتها عدم جاهزية وزارة المالية لاستيعاب متطلبات الخدمات الضريبية

الإلكترونية، فهي تحتاج إلى هيكل برمجي إداري وفني، فمن جهة لابد من توفير شبكة من الأجهزة الحاسوبية المبرمجة في نسق إداري مرن يسمح بتداول البيانات الضريبية ويحافظ على أمنها وسلامتها من الاختراق، بالإضافة إلى بناء عدد من البرمجيات الخاصة بالنظام الضريبي الجديد بقوانينه وتعليماته الجديدة.

كما أن تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية يحتاج إلى خادِم يقدر على ربط الدوائر الضريبية ببعضها ومهياً لاستيعاب كم هائل من البيانات والملفات الضريبية.

علاوة على ذلك، فإن نشر ثقافة الخدمات الضريبية الإلكترونية يحتاج إلى مواقع وإعلام يساند ويوضح أهمية حوسبة الخدمات الضريبية وفوائدها لجمهور المراجعين والمكلفين، وهذا الأمر لا يتوفر حالياً ضمن الدوائر الضريبية ذات العلاقة.

##### 5. النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس للدراسة :

ما مستوى المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني؟

يبين الجدول (7) نتائج الإجابة عن السؤال الخامس

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني مرتبة تنازلياً حسب تقدير المستوى

التسلسل	الرقم في المحور	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير المستوى
1	1	يعيق ضعف البيئة التحتية الالكترونية للوزارات بشكل عام تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني.	4.07	0.77	81.4	مرتفع جداً
2	7	يوجد نقص في التشريعات القانونية التي تنظم عمل الخدمات الالكترونية.	4.02	0.90	80.4	مرتفع جداً
3	2	تعيق الأحكام المسبقة لدى بعض الموظفين تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.	3.95	0.85	79.0	مرتفع
4	4	يوجد نقص في الوعي بأهمية الأمن المعلوماتي لدى العاملين بالإدارات الضريبية.	3.90	0.85	78.0	مرتفع
5	8	لا تتوفر الموارد المالية الكافية التي يمكن تخصيصها لنفقات الدوائر الضريبية.	3.89	0.97	77.8	مرتفع
6	6	لا تقبل بعض الموظفين فكرة تقديم الخدمات بشكل الكتروني خوفاً من فقدان مراكزهم الوظيفية.	3.85	1.09	77.0	مرتفع
7	5	المشكلات الالكترونية (القرصنة) التي يعاني منها العالم اليوم سبباً رئيساً في تأخر التحول إلى أنظمة الخدمات الالكترونية.	3.44	1.07	68.8	متوسط
8	3	الخوف على سرية المعلومات والبيانات يعيق تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.	3.24	1.08	64.8	متوسط
		<b>الدرجة الكلية لمحور المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني</b>	<b>3.80</b>	<b>0.59</b>	<b>76.0</b>	<b>مرتفع</b>

يشير الجدول (7) إلى أنّ الدرجة الكلية لمحور المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، قد أتت بمتوسط (3.80) وانحراف معياري (0.59) وبنسبة مئوية (76.0)، وهذا يدل على مستوى مرتفع للمعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني.

ويفسر الباحث الدرجة المرتفعة للمعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية إلى عدم وجود بنية تحتية لاستيعاب النظام الضريبي الإلكتروني، بالإضافة إلى غياب القوانين المنظمة للخدمات الضريبية الإلكترونية، كما أنّ إعادة هيكلة الإدارة الضريبية قد يؤثر على بعض المواقع الإدارية وبالتالي تزداد المقاومة للتغيير نحو الخدمات الضريبية الإلكترونية، ويجعلهم يفضلون النظام القديم، كما أنّ الكادر البشري غير مؤهل للتعامل مع الخدمات الضريبية الإلكترونية، وفوق كل ذلك فإن تأسيس نظام خدمات ضريبية إلكترونية يحتاج إلى موارد مالية قد لا تتوفر أو تتوفر جزئياً، مما يعيق إنجاز المهام والوظائف الإلكترونية بصورة لائقة.

#### 6. النتائج المتعلقة بالسؤال السادس للدراسة :

ما مستوى التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني؟

يبين الجدول (8) نتائج الإجابة عن السؤال السادس

الجدول (8) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لمستوى التغلب على معيقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني مرتبة تنازليا حسب تقدير المستوى

التسلسل	الرقم في المحور	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير المستوى
1	4	يلزم تدريب موظفي الدوائر الضريبية للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بكفاءة عالية.	4.41	0.71	88.2	مرتفع جداً
2	1	دعم وتأييد الإدارة العليا لازم لتطبيق نظام الخدمات الالكترونية.	4.37	0.59	87.4	مرتفع جداً
3	5	وضع إستراتيجية للتعاون والتنسيق بين الإدارات الضريبية المختلفة يؤدي إلى تفعيل عمل الخدمات الالكترونية.	4.32	0.69	86.4	مرتفع جداً
4	8	تنظيم (الندوات/المحاضرات/ورش العمل) للتعريف بالتقنيات الحديثة.	4.29	0.71	85.8	مرتفع جداً
5	7	سن التشريعات القانونية اللازمة للخدمات الالكترونية تضمن تطبيق الخدمات الالكترونية بشكل كفؤ.	4.27	0.72	85.4	مرتفع جداً
6	3	يفضل إعادة بناء الهياكل التنظيمية بما يتوافق مع متطلبات الخدمات الضريبية الإلكترونية.	4.26	0.66	85.2	مرتفع جداً
7	6	استخدام تقنيات أمن المعلومات (برمجيات جدار الحماية/ تشفير البيانات / التوقيع الإلكتروني).	4.23	0.64	84.6	مرتفع جداً
8	2	تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية.	4.15	0.69	83.0	مرتفع جداً
		الدرجة الكلية لمحور التغلب على المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	4.29	0.64	85.8	مرتفع جداً

يشير الجدول (8) إلى أنّ الدرجة الكلية لمحور التغلب على المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، قد أتت بمتوسط (4.29) وانحراف معياري (0.64) وبنسبة مئوية (85.8)، وهذا يدل على مستوى مرتفع جداً للتغلب على المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني.

ويرى الباحث أن التغلب على المعوقات يبدأ بالإدارة العليا ومساندتها للتغيير بقرار سياسي إداري، يدعم التوجه نحو الخدمات الضريبية الإلكترونية، باعتماد استراتيجية تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية، وتمهد الطريق لإطلاق تدريب الموظفين على استخدام النظام الجديد، ووضع الخطط والأدلة التنفيذية لتطبيق الخدمات بشكلها الإلكتروني، وتوفير الميزانيات اللازمة لتطبيق النظام الجديد، وعقد ورشات العمل واللقاءات من أجل الوعي بفوائد النظام الضريبي الإلكتروني.

ثانياً : النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة :

#### 1. النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

ولفحص الفرضية، فقد استخدم الباحث اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent t-test) ونتائج الجدول (9) تبين ذلك.

الجدول (9) : نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة ت	إناث (ن=80)		ذكور (ن=139)		المحور
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.453	0.753	0.50	4.13	0.50	4.07	جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني.
0.361	0.915	0.43	3.77	0.50	3.71	الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية
0.082	1.749	0.58	3.09	0.61	3.23	البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية
0.991	0.011	0.67	3.23	0.63	3.24	الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية
*0.038	2.085	0.53	3.90	0.62	3.73	المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني
0.664	0.434	0.43	4.27	0.47	4.30	التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )، ودرجات حرية (217).

يتضح من الجدول (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في محاور جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني، و الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، و البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية، و الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، و التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني تعزى لمتغير الجنس، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجاباتهم في محور المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، ولصالح الإناث.

ويفسر الباحث عدم وجود فروق تُعزى لمتغير الجنس، ربما إلى تشابه بيئة العمل التي يعمل بها الموظفون، وخضوعهم للقوانين نفسها، ومعرفتهم بمزايا وعيوب النظام القائم ومدى بقاءه أو حاجته للتغيير.

## 2. النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير العمر.

ولفحص الفرضية، فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، ونتائج الجدولين (10) و(11) تبين ذلك.

**الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة، وفق متغير العمر**

المحور	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني	20-30	49	4.15	0.51
	31-40	91	4.14	0.51
	41-50	61	4.02	0.46
	أكثر من 50	18	3.97	0.56
الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	20-30	49	3.82	0.42
	31-40	91	3.74	0.46
	41-50	61	3.66	0.51
	أكثر من 50	18	3.67	0.51
البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية	20-30	49	3.20	0.60
	31-40	91	3.12	0.56
	41-50	61	3.20	0.65
	أكثر من 50	18	3.32	0.64
الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	20-30	49	3.22	0.69
	31-40	91	3.21	0.62
	41-50	61	3.27	0.66
	أكثر من 50	18	3.29	0.64
المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	20-30	49	3.91	0.49
	31-40	91	3.86	0.57
	41-50	61	3.66	0.68
	أكثر من 50	18	3.63	0.54
التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	20-30	49	4.25	0.46
	31-40	91	4.39	0.46
	41-50	61	4.21	0.46
	أكثر من 50	18	4.13	0.39

الجدول (11): نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني	بين المجموعات	0.903	3	.301	1.207	0.308
	خلال المجموعات	53.625	215	.249		
	المجموع	54.528	218			
الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية	بين المجموعات	0.767	3	.256	1.149	0.330
	خلال المجموعات	47.846	215	.223		
	المجموع	48.613	218			
البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية	بين المجموعات	0.704	3	.235	0.648	0.585
	خلال المجموعات	77.831	215	.362		
	المجموع	78.535	218			
الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية	بين المجموعات	0.206	3	0.086	0.164	0.920
	خلال المجموعات	89.796	215	0.418		
	المجموع	90.002	218			
المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	بين المجموعات	2.600	3	0.867	2.530	0.058
	خلال المجموعات	73.662	215	0.343		
	المجموع	76.262	218			
التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	بين المجموعات	1.759	3	0.586	2.858	*0.038
	خلال المجموعات	44.105	215	0.205		
	المجموع	45.864	218			

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

يتضح من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في محاور جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني، والموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والبيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية، والموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، ومعوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني تعزى لمتغير العمر، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجاباتهم في محور التغلب

على المعينات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، ولتعرف مصدر الفروق، أُستخدم اختبار شيفيه للمقارنة البعدية، ويوضح الجدول (12) نتائج المقارنة البعدية.

**الجدول (12) : نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات محور التغلب على المعينات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، وفق متغير العمر**

العمر	المتوسط الحسابي	20-30	31-40	41-50	أكثر من 50
20-30	4.25		0.140-	0.034	0.116
31-40	4.39			*0.174	*0.255
41-50	4.21				0.081
أكثر من 50	4.13				

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

يشير الجدول (12) إلى وجود فرق دال إحصائياً في محور التغلب على المعينات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، بين فئتي العمر (40-31)، و(41-50)، ولصالح فئة العمر (40-31)، وبين فئتي العمر (40-31)، و(أكثر من 50)، ولصالح فئة العمر (40-31).

ويرى الباحث تفوق فئة العمر (40-31) على فئة العمر (أكثر من 50) في مجال التغلب على المعوقات، يعود إلى أن هذه الفئة أكثر تقبلاً للتغيير والاستجابة إلى متطلبات التحديث خاصة تلك الأمور التكنولوجية، كما أنهم قد يكونوا غير منسجمين مع النظام الورقي ويرون فيه ضياع للجهود وزيادة في الوقت وإرهاق في العمل، ولذا فيكونوا بحاجة أكبر إلى التطور واستبدال الأنظمة القائمة بأنظمة أكثر حداثة.

### 3. النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ولفحص الفرضية، فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، ونتائج الجدولين (13) و(14) تبين ذلك.

الجدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة، وفق متغير المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني	ثانوية عامة وأقل	6	4.28	0.41
	دبلوم	40	3.94	0.51
	بكالوريوس	151	4.14	0.50
	دراسات عليا	22	4.01	0.48
الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	ثانوية عامة وأقل	6	3.70	0.55
	دبلوم	40	3.72	0.47
	بكالوريوس	151	3.75	0.48
	دراسات عليا	22	3.67	0.43
البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية	ثانوية عامة وأقل	6	3.33	0.63
	دبلوم	40	3.29	0.60
	بكالوريوس	151	3.16	0.60
	دراسات عليا	22	3.05	0.58
الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	ثانوية عامة وأقل	6	3.47	0.89
	دبلوم	40	3.44	0.55
	بكالوريوس	151	3.19	0.65
	دراسات عليا	22	3.09	0.61
المعيقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	ثانوية عامة وأقل	6	3.85	0.65
	دبلوم	40	3.65	0.50
	بكالوريوس	151	3.85	0.59
	دراسات عليا	22	3.65	0.73
التغلب على معيقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	ثانوية عامة وأقل	6	4.29	0.50
	دبلوم	40	4.22	0.51
	بكالوريوس	151	4.33	0.45
	دراسات عليا	22	4.13	0.39

الجدول (14) : نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني	بين المجموعات	1.508	3	0.503	2.039	0.109
	خلال المجموعات	53.020	215	0.247		
	المجموع	54.528	218			
الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	بين المجموعات	0.123	3	0.041	0.182	0.908
	خلال المجموعات	48.489	215	0.226		
	المجموع	48.613	218			
البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية	بين المجموعات	1.126	3	0.375	1.043	0.375
	خلال المجموعات	77.408	215	0.360		
	المجموع	78.535	218			
الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	بين المجموعات	2.721	3	0.907	2.234	0.085
	خلال المجموعات	87.281	215	0.406		
	المجموع	90.002	218			
المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	بين المجموعات	1.805	3	0.602	1.737	0.160
	خلال المجموعات	74.457	215	0.346		
	المجموع	76.262	218			
التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	بين المجموعات	0.963	3	0.321	1.537	0.206
	خلال المجموعات	44.901	215	0.209		
	المجموع	45.864	218			

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

يتضح من الجدول (14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في محاور جودة الخدمات الضريبية

المقدمة بشكل الكتروني، والموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والبيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية، والموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، ومعيقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، والتغلب على المعيقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويعتقد الباحث أن عدم وجود فروق وفق متغير المؤهل العلمي، يعود إلى تشابه ظروف العمل في دوائر الضريبة، وعدم تأثير الدرجة العلمية على طبيعة العمل الضريبي، وإتباع الموظفين التعليمات نفسها، كما أنهم يتلقون التدريب نفسه.

#### 4. النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير الوظيفة.

ولفحص الفرضية، فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، ونتائج الجدولين (15) و(16) تبين ذلك.

الجدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة، وفق متغير الوظيفة

المحور	الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني	مدير	21	4.11	0.51
	مأمور تقدير	72	3.98	0.50
	مدقق	40	4.00	0.48
	محاسب	55	4.20	0.49
	موظف إداري	31	4.27	0.46
الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية	مدير	21	3.75	0.50
	مأمور تقدير	72	3.61	0.49
	مدقق	40	3.68	0.40
	محاسب	55	3.85	0.45
	موظف إداري	31	3.84	0.49
البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية	مدير	21	3.11	0.50
	مأمور تقدير	72	3.27	0.67
	مدقق	40	3.20	0.58
	محاسب	55	3.03	0.48
	موظف إداري	31	3.25	0.69
الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية	مدير	21	3.32	0.57
	مأمور تقدير	72	3.26	0.63
	مدقق	40	3.15	0.63
	محاسب	55	3.25	0.62
	موظف إداري	31	3.21	0.80
المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	مدير	21	3.65	0.54
	مأمور تقدير	72	3.66	0.67
	مدقق	40	3.77	0.64
	محاسب	55	4.01	0.45
	موظف إداري	31	3.85	0.48
التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	مدير	21	4.23	0.57
	مأمور تقدير	72	4.16	0.48
	مدقق	40	4.24	0.42
	محاسب	55	4.36	0.42
	موظف إداري	31	4.53	0.35

الجدول (16) : نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير الوظيفة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني	بين المجموعات	2.999	4	0.750	3.114	*0.016
	خلال المجموعات	51.529	214	0.241		
	المجموع	54.528	218			
الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	بين المجموعات	2.300	4	0.575	2.657	*0.034
	خلال المجموعات	46.312	214	0.216		
	المجموع	48.613	218			
البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية	بين المجموعات	1.999	4	0.500	1.398	0.236
	خلال المجموعات	76.535	214	0.358		
	المجموع	78.535	218			
الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	بين المجموعات	0.517	4	0.129	0.309	0.872
	خلال المجموعات	89.485	214	0.418		
	المجموع	90.002	218			
المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	بين المجموعات	4.343	4	1.086	3.231	*0.013
	خلال المجموعات	71.919	214	0.336		
	المجموع	76.262	218			
التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	بين المجموعات	3.440	4	0.860	4.339	*0.002
	خلال المجموعات	42.424	214	0.198		
	المجموع	45.864	218			

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

يتضح من الجدول (16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في محوري البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية، والموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية

الالكترونية تعزى لمتغير الوظيفة، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجاباتهم في محاور جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني، والموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والمعيقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، والتغلب على معيقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، ولتعرف مصدر الفروق، أُستخدم اختبار شيفيه للمقارنة البعدية، ويوضح الجدول (17) نتائج المقارنة البعدية.

الجدول (17) : نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني، والموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والمعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، والتغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، وفق متغير الوظيفة

المحور	الوظيفة	المتوسط الحسابي	مدير	مأمور تقدير	مدقق	محاسب	موظف إداري
جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني	مدير	4.11		0.137	0.117	0.088	0.160-
	مأمور تقدير	3.98			0.020-	0.224-	*0.296-
	مدقق	4.00				0.204-	*0.277-
	محاسب	4.20					0.072-
	موظف إداري	4.27					
الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية	مدير	3.32		0.138	0.072	0.102-	0.086-
	مأمور تقدير	3.26			0.066-	*0.241-	*0.225-
	مدقق	3.15				0.175-	0.159-
	محاسب	3.25					0.016
	موظف إداري	3.21					
المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	مدير	3.65		0.008-	0.117-	0.357-	0.192-
	مأمور تقدير	3.66			0.109-	*0.348-	0.184-
	مدقق	3.77				0.239-	0.075-
	محاسب	4.01					0.165
	موظف إداري	3.85					
التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	مدير	4.23		0.069	0.008-	0.131-	0.300-
	مأمور تقدير	4.16			0.077-	0.200-	*0.369-
	مدقق	4.24				0.123-	0.292-
	محاسب	4.36					0.169-
	موظف إداري	4.53					

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

يشير الجدول (17) إلى :

- وجود فرق ذي دلالة إحصائية في محور جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني، بين مأمور التقدير والموظف الإداري، ولصالح الموظف الإداري.

- وجود فرق ذي دلالة إحصائية في محور جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني، بين المدقق والموظف الإداري، ولصالح الموظف الإداري.

- وجود فرق ذي دلالة إحصائية في محور الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية، بين مأمور التقدير والمحاسب، ولصالح المحاسب.

- وجود فرق ذي دلالة إحصائية في محور الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية، بين مأمور التقدير والموظف الإداري، ولصالح الموظف الإداري.

- وجود فرق ذي دلالة إحصائية في محور المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني، بين مأمور التقدير والمحاسب، ولصالح المحاسب.

- وجود فرق ذي دلالة إحصائية في محور التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني، بين مأمور التقدير والموظف الإداري، ولصالح الموظف الإداري.

ويعتقد الباحث أن وجود فروق لصالح الموظف الإداري والمحاسب، ربما يعود إلى حاجتهم الماسة إلى نظام خدمات ضريبي إلكتروني؛ نظراً لثقل المهام والأعباء الملقاة على عواتقهم، مما يدفعهم إلى اللجوء إلى المستحدثات التكنولوجية للقيام بوظائفهم بنوعية أفضل وتوفيراً للجهد والوقت، وإنجاز كم أكبر من العمل.

##### 5. النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير مكان العمل.

ولفحص الفرضية، فقد استخدم الباحث اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent t-test) ونتائج الجدول (18) تبين ذلك.

الجدول (18): نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة وفق متغير مكان العمل

مستوى الدلالة	قيمة ت	دائرة ضريبة القيمة المضافة (ن=105)		دائرة ضريبة الدخل (ن=114)		المحور
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.314	1.010	0.51	4.06	0.49	4.13	جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني.
0.169	1.380	0.46	3.69	0.48	3.77	الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية
0.736	0.337	0.56	3.16	0.64	3.19	البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية
0.169	1.380	0.67	3.17	0.61	3.29	الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية
0.812	0.238	0.54	3.79	0.64	3.80	المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني
0.961	0.048	0.43	4.29	0.48	4.29	التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )، ودرجات حرية (217).

يتضح من الجدول (18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في محاور جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني، والموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية، والبيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية، والموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية، والمعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني.

الالكتروني والتغلب على معيقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني تعزى لمتغير مكان العمل.

ويفسر الباحث تلك النتائج أنّ الدوائر ذات العلاقة بضريبة الدخل تسير على إجراءات موحدة وبتعليمات متماثلة، وفي بيئات عمل تستخدم الخدمات الضريبية في شكلها الحالي.

#### 6. النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير التخصص.

ولفحص الفرضية، فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، ونتائج الجدولين (19) و(20) تبين ذلك.

الجدول (19) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة، وفق متغير التخصص

المحور	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني	محاسبة	141	4.13	0.50
	علوم مالية ومصرفية	13	3.91	0.48
	اقتصاد	9	3.84	0.75
	إدارة	40	4.12	0.45
	أخرى	16	3.98	0.41
الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	محاسبة	141	3.75	0.48
	علوم مالية ومصرفية	13	3.82	0.50
	اقتصاد	9	3.60	0.54
	إدارة	40	3.67	0.44
	أخرى	16	3.70	0.51
البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية	محاسبة	141	3.14	0.61
	علوم مالية ومصرفية	13	3.14	0.64
	اقتصاد	9	3.38	0.65
	إدارة	40	3.17	0.54
	أخرى	16	3.44	0.56
الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	محاسبة	141	3.15	0.62
	علوم مالية ومصرفية	13	3.58	0.70
	اقتصاد	9	3.56	0.56
	إدارة	40	3.14	0.68
	أخرى	16	3.74	0.42
المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	محاسبة	141	3.85	0.59
	علوم مالية ومصرفية	13	3.78	0.66
	اقتصاد	9	3.47	0.35
	إدارة	40	3.77	0.60
	أخرى	16	3.59	0.55
التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	محاسبة	141	4.29	0.45
	علوم مالية ومصرفية	13	4.35	0.39
	اقتصاد	9	3.83	0.60
	إدارة	40	4.36	0.43
	أخرى	16	4.27	0.50

الجدول (20): نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير التخصص

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل إلكتروني	بين المجموعات	1.427	4	0.357	1.437	0.223
	خلال المجموعات	53.102	214	0.248		
	المجموع	54.528	218			
الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	بين المجموعات	0.449	4	0.112	0.498	0.737
	خلال المجموعات	48.164	214	0.225		
	المجموع	48.613	218			
البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الإلكترونية	بين المجموعات	1.644	4	0.411	1.144	0.337
	خلال المجموعات	76.891	214	0.359		
	المجموع	78.535	218			
الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية	بين المجموعات	7.858	4	1.965	5.118	*0.001
	خلال المجموعات	82.144	214	0.384		
	المجموع	90.002	218			
المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	بين المجموعات	2.064	4	0.516	1.488	0.207
	خلال المجموعات	74.198	214	0.347		
	المجموع	76.262	218			
التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني	بين المجموعات	2.135	4	.534	2.612	*0.036
	خلال المجموعات	43.729	214	.204		
	المجموع	45.864	218			

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

يتضح من الجدول (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في محاور جودة الخدمات الضريبية

المقدمة بشكل الكتروني و الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والبيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية، والمعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجاباتهم في محوري الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والتغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، ولتعرف مصدر الفروق، أُستخدم اختبار شيفيه للمقارنة البعدية، ويوضح الجدول (21) نتائج المقارنة البعدية.

**الجدول (21): نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات محوري الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والتغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني، وفق متغير التخصص.**

المحور	التخصص	المتوسط الحسابي	محاسبة	علوم مالية ومصرفية	اقتصاد	إدارة	أخرى
الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية	محاسبة	3.15		0.431-	0.402-	0.013	*0.584-
	علوم مالية ومصرفية	3.58			0.029	0.445	0.153-
	اقتصاد	3.56				0.416	0.182-
	إدارة	3.14					*0.598-
	أخرى	3.74					
التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	محاسبة	4.29		0.055-	0.457	0.072-	0.025
	علوم مالية ومصرفية	4.35			0.513	0.016-	0.081
	اقتصاد	3.83				*0.529-	0.432-
	إدارة	4.36					0.097
	أخرى	4.27					

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

يشير الجدول (21) إلى :

- وجود فرق ذي دلالة إحصائية في محور الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، بين تخصص المحاسبة وتخصصات أخرى، ولصالح التخصصات الأخرى.

- وجود فرق ذي دلالة إحصائية في محور الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، بين تخصص الإدارة وتخصصات أخرى، ولصالح التخصصات الأخرى.

- وجود فرق ذي دلالة إحصائية في محور التغلب على معيقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني، بين تخصصي الاقتصاد والإدارة، ولصالح الإدارة.

ويُلاحظ أنّ وجود الفرق ولصالح التخصصات الأخرى، قد يعود إلى تدني علاقتهم بالمجال الضريبي بحكم الدراسة الجامعية، مما قد يجعلهم يعتقدون أنّ النظام الضريبي الإلكتروني سيحل عدداً من المشكلات ذات العلاقة، فعندما تُحوسب القوانين، فإن التعامل معها سيصبح أسهل، كما أنّ إجراء الحسابات الضريبية والمراجعات سيكون في متناول اليد وبسيط لكافة التخصصات، فالعمل الإلكتروني يخفف من حدة التخصص والمعرفة العلمية.

#### 7. النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير الخبرة العملية في المجال.

ولفحص الفرضية، فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، ونتائج الجدولين (22) و (23) تبين ذلك.

الجدول (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة، وفق متغير الخبرة العملية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الخبرة العملية	المحور
0.54	4.05	49	أقل من 5 سنوات	جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني
0.49	4.18	57	5-10 سنوات	
0.49	4.07	113	أكثر من 10 سنوات	
0.46	3.79	49	أقل من 5 سنوات	الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية
0.45	3.76	57	5-10 سنوات	
0.49	3.69	113	أكثر من 10 سنوات	
0.60	3.17	49	أقل من 5 سنوات	البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية
0.50	3.00	57	5-10 سنوات	
0.63	3.27	113	أكثر من 10 سنوات	
0.69	3.25	49	أقل من 5 سنوات	الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية
0.63	3.11	57	5-10 سنوات	
0.63	3.29	113	أكثر من 10 سنوات	
0.46	3.86	49	أقل من 5 سنوات	المعيقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني
0.61	3.91	57	5-10 سنوات	
0.62	3.71	113	أكثر من 10 سنوات	
0.47	4.24	49	أقل من 5 سنوات	التغلب على معيقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني
0.42	4.40	57	5-10 سنوات	
0.46	4.25	113	أكثر من 10 سنوات	

الجدول (23): نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في محاور الدراسة، وفق متغير التخصص

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني	بين المجموعات	0.539	2	0.269	1.078	0.342
	خلال المجموعات	53.990	216	0.250		
	المجموع	54.528	218			
الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية	بين المجموعات	0.382	2	0.191	0.855	0.427
	خلال المجموعات	48.231	216	0.223		
	المجموع	48.613	218			
البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية	بين المجموعات	2.714	2	1.357	3.866	*0.022
	خلال المجموعات	75.821	216	0.351		
	المجموع	78.535	218			
الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية	بين المجموعات	1.236	2	0.618	1.503	0.225
	خلال المجموعات	88.767	216	0.411		
	المجموع	90.002	218			
المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	بين المجموعات	1.952	2	0.976	2.837	0.061
	خلال المجموعات	74.310	216	0.344		
	المجموع	76.262	218			
التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني	بين المجموعات	1.018	2	0.509	2.452	0.089
	خلال المجموعات	44.846	216	0.208		
	المجموع	45.864	218			

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

يتضح من الجدول (23) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )

بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في محاور جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل

الالكتروني والموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والمعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني والموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية، والتغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل الكتروني وفق متغير الخبرة العملية، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجاباتهم في محور البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية، ولتعرف مصدر الفروق، أُستخدم اختبار شيفيه للمقارنة البعدية، ويوضح الجدول (24) نتائج المقارنة البعدية.

**الجدول (24) : نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات محور البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية، وفق متغير الخبرة العملية**

المحور	الخبرة العملية	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية	أقل من 5 سنوات	3.17		0.164	0.103-
	5-10 سنوات	3.00			*0.267-
	أكثر من 10 سنوات	3.27			

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

يشير الجدول (24) إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية في محور البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية، بين خبرة (5-10) سنوات وخبرة (أكثر من 10 سنوات)، ولصالح خبرة (أكثر من 10 سنوات).

ويفسر الباحث بروز عامل الخبرة في البيئة الخارجية الداعمة لتطبيق الخدمات الضريبية، بكون الخبرة كاشفة للأخطاء التي يتضمنها النظام الضريبي الحالي وقصوره عن أداء عدد من الوظائف أو لتدني عدالته أو عدم قدرته على معالجة المشكلات الضريبية، فبحكم ممارساتهم في الملفات الضريبية عبر السنوات، فلا بد أنهم يبحثون عن نظام يعالج تلك الأخطاء، وقد يكون النظام الإلكتروني هو البديل الناجح والأكثر فعالية.

## الفصل الخامس

النموذج (التصور) المقترح لنظام الكتروني للخدمات

الضريبية

## مقدمة:

هدفت هذه الدراسة إلى بناء نموذج الكتروني للخدمات الضريبية في فلسطين، ولتحقيق هذا الهدف، فقد أجرى الباحث عدداً من المقابلات مع ذوي العلاقة بتقديم الخدمات الضريبية في فلسطين، كما قام الباحث بتصميم استبانة ووزعها على عينة عشوائية من العاملين في الدوائر الضريبية، وبناء على ما أوردته نتائج المقابلات وتحليل الاستبانات، فتمّ تنظيم المعلومات ووصفها واستنتاج العلاقات وترتيبها وفقاً لمراحل بناء النموذج وسير خطوات تقديم الخدمات الضريبية، وفيما يلي وصف للنموذج المقترح:

### 1- تشريع قانون للخدمات الضريبية الالكترونية:

يعد التشريع القانوني بشقيه الضريبي والالكتروني من العوامل الجوهرية لاكتمال تقديم النموذج الخدمي للضريبة إذ أن غياب التشريعات القانونية الخاصة التي تخص الوثائق الالكترونية وعدم إطفاء الصبغة القانونية عليها سيكون بمثابة مدخل من مداخل الخطورة على تقديم وعدم اعتماد هذه الخدمات الالكترونية للضريبة لذا يعد إصدار مثل هذه التشريعات شيء أساسي فيما يخص قوانين الوثائق الالكترونية وقد أشارت نتائج المقابلة والاستبانة معاً وبوضوح إلى عدم وجود قانون وتشريعات فلسطينية للخدمات الضريبية الالكترونية، خاصة في ضريبة القيمة المضافة، كما أنّ القوانين الحالية أنت لسد حاجة ولم تكن جزءاً من سياسة الدولة وفلسفتها، علاوة على أنها لا تتماشى مع تطور الخدمات الضريبية في العالم خاصة في ظل التطور الإلكتروني المتماشي مع الخدمات الضريبية، مع الأخذ بعين الاعتبار عدم التناقض مع الاتفاقات الموقعة مع الإسرائيليين؛ نظراً لخضوع المواطن الفلسطيني في حالات كثيرة لنظامين ضريبيين الفلسطيني والإسرائيلي.

ومن أهم المعوقات القانونية التي تواجه تطبيق خدمات ضريبية الكترونية:

1. إن المعاملات الحكومية مع المواطنين تقوم على تقديم الطلبات الخطية والاستدعاءات وتسليم أصول المعاملات والمستندات الرسمية الأمر الذي يجعل العلاقة بين الموظف الحكومي والمواطن تحكماً الأوراق والمستندات.

2. الإشكالية الخاصة بأمن المعلومات والمراسلات التجارية وذلك نتيجة غياب قوانين خاصة بأمن المعلومات في فلسطين، إذ لا توجد مساءلة قانونية جنائية للعبث بالمعلومات وإساءة استخدام الشبكات.

3. إشكاليات المتعلقة بحجية التعاقد الإلكتروني وحجية الإثبات بالوسائل الإلكترونية.

**وبناء على ذلك فإن تنظيم تشريع للخدمات الضريبية الإلكترونية يتطلب:**

- اعتبار القطاع الضريبي جزء من فلسفة الدولة وسياستها العامة، وتوجهاتها نحو الحكومة الإلكترونية، وهذا يعني أنّ النظام الإلكتروني لمؤسسة الخدمات الضريبية يأتي ضمن رؤية ورسالة وأهداف الحكومة الإلكترونية في فلسطين.

- دعم الإدارة العليا للتنظيم المقترح للخدمات الضريبية الإلكترونية، وتصميم التعليمات والشريعات المرافقة له.

- إعداد خطة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية، بالتوافق مع الدوائر ذات العلاقة ضمن وزارة المالية والدوائر المختصة، وبالاستفادة من خبرات دولية في مجال الخدمات الضريبية الإلكترونية، وبتواز مع ما تمّ توقيعه من اتفاقات، وتتضمن الخطة الهيكلية المقترحة لتقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية والإجراءات المُستحدثة وطبيعة التعامل مع المواطن، والقوانين الضريبية الإلكترونية.

- عرض الخطة المقترحة على المجلس التشريعي والهيئات ذات العلاقة من أجل اعتمادها وإقرارها، بعد عقد سلسلة من ورشات العمل مع خبراء دوليين ومحليين، والعاملين في مجال تقديم الخدمات الضريبية.

**2- بناء ثقافة ضريبية:**

إن بناء ثقافة ضريبية إلكترونية يعد اللبنة الأساسية في نجاح هذا النموذج إذ أن تهيئة المواطنين بشكل عام والمكلفين بشكل خاص لتلقي هذه الخدمة يحتاج إلى جهد منظم وإستراتيجية مدروسة بشكل جيد، حيث أن اقتناع المكلف بالخدمات الضريبية الإلكترونية أساسه الثقة والمشاركة البناءة بين المواطن والحكومة.

أوضحت نتائج المقابلات أنّ طبيعة التعامل بين المواطنين ومُقدمي الخدمات الضريبية هي أقرب إلى الصراع والتذاكي والتصيد، فمُقدم الخدمات الضريبية يحاول تضيق الخناق على المواطنين أو على الأقل يشعر المواطنين بذلك، وفي المقابل يتهرب المواطن من دفع الضرائب المترتبة عليه أو يحاول تقليص الضرائب إلى أقل حد ممكن، كما أنّ هناك تدني في فهم النظام الضريبي سواء من المواطن أو مقدم الخدمة الضريبية.

في ظل نظام إلكتروني مقترح للخدمات الضريبية، فإن نشر الثقافة الضريبية يتطلب:

- إعداد موقع إلكتروني يتضمن أهمية دفع الضرائب والمسارات التي تذهب إليها أموال الضرائب، وبيان أهمية الالتزام بدفع الضرائب للمواطن ولمجتمعه، كما يتضمن الموقع الإجراءات التي يجب السير بها عندما يتم تقديم معاملة ضريبية وكيفية تسلسلها بين الدوائر الضريبية، وقوانين الضريبة، وطرق تقديم المعاملات إلكترونياً.
- نشر وعي بين مقدمي الخدمة الضريبية حول التعامل مع المواطنين، واستقبالهم وإرشادهم في إجراء المعاملات الضريبية وعدالة تلك الإجراءات، إضافة إلى تحقيق تواصل إلكتروني مع جمهور المواطنين والإجابة عن استفساراتهم.
- إعداد أدلة تعريفية بالدوائر الضريبية وبمفهوم الضريبة وأهدافها وأهميتها وفوائدها، وقوانينها، والنماذج الضريبية، وكيفية التواصل مع مقدمي الخدمات الضريبية.
- نشر التوعية الضريبية عن طريق الاستغلال الأمثل لوسائل الإعلام المرئية واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الإنترنت للوصول إلى أكبر عدد ممكن من المكلفين وقد يكون عن طريق إعداد كاريكاتور خاص عن أهمية الخدمات الضريبية الإلكترونية وبما يتناسب مع طبقات وثقافات المجتمع.
- تنظيم زيارات للمواطنين لدوائر الضريبة للاطلاع على آليات تقديم الخدمات بشكل إلكتروني لإثبات الدقة في الاحتساب وبيان درجات الأمان في التعاملات الإلكترونية وأهمية الأرشفة والشفافية في التعامل.
- تسهيل ودعم آليات التقسيط لدى شركات بيع الحواسيب وشركات تزويد الإنترنت.

### 3- البنية التحتية للنظام الالكتروني المقترح:

يُعاني النظام الضريبي الحالي من خلل كبير في البنية التحتية وذلك وفق نتائج المقابلات وتحليل بيانات الاستبانات، فعلى صعيد البرامج الالكترونية المستخدمة، فهي منفصلة عن بعضها، فالمعاملة الضريبية الواحدة بحاجة إلى خمسة برامج لإنجازها، مما يعني إدخال البيانات نفسها في كل مرة، كما أنّ البرنامج الضريبي المستخدم هو برنامج إسرائيلي مستأجر (شاعم)، وهو باللغة العبرية، وعلى صعيد الكادر البشري، فالموظفون غير متخصصين في مجال الضريبة وهناك مقاومة نحو التغيير للنظام الجديد، وهنا تبرز الحاجة إلى تدريب الموظفين في مستويين: تدريب على معاملة جمهور المواطنين وحل مشكلاتهم والتواصل معهم، وتدريب على استخدام البرامج، أما على صعيد البنية الالكترونية، فلا تتوفر قاعدة بيانات موحدة متصلة لجمهور دافعي الضرائب، مع قطع التواصل الالكتروني مع بيانات القطاع الخاص بالضرائب مثل البنوك، ولكن ما يُشجّع هو توفر تجربة سابقة هي تجربة معبر (2005) وكذلك تجربة نظام اسكودا في حوسبة الإجراءات الجمركية، وقدرة طواقم وزارة المالية على التعامل مع مختلف الأنظمة الالكترونية، وعلى صعيد الهيكلية الإدارية الحالية للضريبة فهي لا تحقق مواصفات نظام ضريبي الكتروني، ولا تسمح بتداول مرن للمعلومات والملفات الضريبية.

وبناء على ما تقدم فإن نظام ضريبي الكتروني مقترح يتطلب:

#### أ - كادر بشري:

يعد الكادر البشري المُدرّب الأساس في الانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني و بناء نظام ضريبي الكتروني متكامل قابل للتطبيق ومن المعوقات التي تواجهنا من حيث الكادر البشري:

- عدم كفاءة الكادر البشري بالشكل المطلوب حيث أن التوظيف في بعض الأحيان قد يكون خاضع لنظام سياسي معين أو معتمداً بشكل أو بآخر على تدخلات من جهات خارجية مختلفة دون الالتزام بالتخصص للتوظيف.

- المفهوم الخاطئ للالتزام بالقوانين الأمر الذي يؤدي إلى الجانب العقيم من الالتزام بالقانون وهي البيروقراطية الحكومية حيث يؤدي هذا الالتزام إلى القضاء على الهدف الأسمى وهو تسهيل معاملات المواطنين بشكل قانوني.

- تعدد القوانين والأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للعمل الضريبي، الأمر الذي يجعل الموظف عرضة للنسيان أو الخطأ أو السهو عن بعض هذه القوانين أو الأنظمة.

- عدم المسائلة في الأنظمة الحكومية بالشكل المطلوب الذي قد يشكل رادعاً لمن يرتكب المخالفات الإدارية وليس هذا بسبب قلة في الهيئات الرقابية بل على العكس فعدد الهيئات الرقابية في فلسطين كبير لدرجة أننا نتأزم بها.

المركزية الإدارية حيث تبنى الهيكلية الإدارية بشكل مركزي بحيث لا يكون هناك ترابط فعال بين الإدارات المختلفة في المستوى المركزي والمحلي.

**وبناء على ذلك فإن الكادر البشري المطلوب للخدمات الضريبية الالكترونية يتطلب:**

- كادر من الموظفين المتخصصين في الضريبة، ويحمل مؤهلاً علمياً في التعاملات الضريبية.
- كادر من الموظفين يتمتع بقدرة على التواصل المباشر والالكتروني مع المواطنين.
- كادر من الموظفين يستطيع استخدام الأنظمة الالكترونية الضريبية الجديدة.
- موظفين لديهم الدافعية والقدرة على مواكبة التطور الالكتروني وتقديم أكبر قدر من الاهتمام لأحداث التغيير اللازم ونقل الضريبة من الوضع التقليدي إلى الوضع المميكن.
- العمل على تدريب الكادر الموجود لدى الدوائر الضريبية بمختلف أنواع التدريب الفني اللازم لتنفيذ هذا النموذج.

- استضافة ذوي الخبرة والاختصاص من الدول التي لديها تجربة ناجحة في مجال الخدمات الضريبية الالكترونية والاستفادة من تجارب الموظفين في تلك الدول وتجنب الأخطاء التي وقعت أثناء تطبيقهم لعملية الانتقال إلى النظام الالكتروني.

ب- هيكلية إدارية: إن تقديم مثل هذه الخدمات يحتاج إلى تغيير في التركيب الداخلي الهيكلية المختلفة للدوائر الضريبية حيث يحتاج الأمر إلى تكوين هيكلية مدموجة متناسقة وقد يحتاج الأمر إلى تغيير في المراكز الوظيفية وكذلك الأمر إضافة بعض التخصصات التي لم تكن

موجودة من قبل وهذا الأمر قد يجعل هناك مقاومة لهذه التغييرات المختلفة والتي ستطال الكثير من الزوايا الأساسية للإدارات العامة وهذا الأمر يجب أن يتم بصورة مدروسة وعلى مراحل متعددة ضمن إستراتيجية مدروسة.

**وبناء على ذلك فإن وضع هيكلية للخدمات الضريبية الالكترونية يتطلب أن تكون الهيكليات:**

- تتماشى مع النظام الالكتروني المقترح، بحيث يتم التحول إلى الهياكل التنظيمية المرنة.
- تسمح بمتابعة الكترونية للمعاملات الضريبية وذلك من خلال التحول للاتصالات الشبكية التي تربط التقسيمات التنظيمية الإدارية من خلال نظم الكترونية فائقة السرعة.
- هياكل قائمة على تفويض السلطات في اتخاذ القرارات التنظيمية وتمكين العاملين الالكترونيين وبعيدة عن المدير الاوحد صاحب القرار المنفرد.
- مهياة لاستيعاب التحديث الالكتروني والحوسبة الضريبية.
- تستحدث وظائف جديدة وفق متطلبات النظام الالكتروني الجديد.
- تمكن من تحقيق الانسياب والتكامل وتبادل المعلومات البيانات والمعلومات بين التقسيمات الإدارية المختلفة.

- تهيئة المكان لاحتواء بنية النظام الالكتروني المقترح.

**ج- برامج الكترونية ضريبية:** تعد البرامج الالكترونية أساسية في تطبيق برنامج الخدمات الالكترونية للخدمات الضريبية حيث لا يمكن تقديم مثل هذه الخدمات دون وجود برامج الكترونية متينة تحمي نفسها بقوة ومصممة بطريقة مهنية عالية قادرة على مواكبة التطور على أن تكون هذه البرامج:

- موحدة تسمح بتداول المعاملات والإجراءات الضريبية وتناقلها بسلاسة.
- مرنة تقبل التحديث والتطوير، وتعد أساساً لبنية برمجية شاملة.
- تتوافق مع الأنظمة البرمجية في وزارة المالية.
- آمنة في التداول الالكتروني خاصة مع المؤسسات الخاصة مثل البنوك، والتي تتمتع بنظم حماية الكترونية قوية.

- تقرأ الهوية الالكترونية في حال استصدارها؛ للتوافق مع الأنظمة الحكومية الأخرى.

د - قاعدة بيانات: تعد قاعدة البيانات إحدى أهم مكونات النظام الخدمي الإلكتروني بقوة هذه القاعدة من حيث التصميم السلس والسليم يؤدي بالضرورة إلى سرعة تقديم الخدمات الإلكترونية حيث يجب أن تكون هذه القاعدة:

- تستوعب البيانات الضريبية ومعلومات المستفيدين.

- ترتبط بقاعدة بيانات وزارة المالية، ويسهل ربطها مع أي نظام حكومي ذي علاقة.

- تشترك مع قواعد بيانات البنوك في البيانات الضريبية ذات الصلة بجمهور دافعي الضرائب.

هـ - الدعم المالي: إن الانتقال إلى تقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية وما يتطلبه من تدريب للموظفين والإداريين واقتناء برمجيات أصيلة وتأسيس موقع إلكتروني والتدشين الإعلامي، يحتاج إلى دعم مالي وميزانيات تستطيع الإيفاء بمطالب البرنامج الإلكتروني المتطور.

### مميزات النموذج المقترح:

يتميز النموذج المقترح في حالة تطبيقه بما يلي:

1. تقليل تكلفة الحصول على الضريبة على المدى البعيد.

2. تطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء وزيادة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات بموعدها المحدد.

3. إدارة أفضل للموارد حيث يتم تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب.

4. الأرشفة الإلكترونية التي تحتاج إلى مساحة أقل من الأبنية الأمر الذي يخفف العبء على نفقات الإيجار.

5. زيادة المرونة بشكل واضح من حيث المكان والزمان، فالمواطن يصبح غير مقيد بمواعيد أو التواجد الشخصي في الدوائر الضريبية، فيمكنه الحصول على ما يريد، وتقديم ما يريد دون حدود الزمان أو المكان.

6. التخفيف من البيروقراطية التي تشتهر بها المؤسسات الحكومية على المواطنين.

7. تقليل الوقت اللازم لتقديم هذه الخدمات والسير من مكتب لآخر للحصول على التواقيع اللازمة.

8. رفع مستوى الكفاءة الضريبية.

9. تحقيق العدالة والشفافية في التعامل الضريبي، إذ يكون البرنامج الإلكتروني هو المسئول عن الاحتساب الضريبي وفق القوانين المحوسبة.

10. تخفيف الاحتكاك بين جمهور المراجعين وموظفي الضريبة.

11. تغيير نظرة المواطنين الأزدائية تجاه الدوائر الضريبية وذلك بسبب تقديم الخدمات بشكل متواصل دون انقطاع وعلى مدار الساعة.

#### تحديات النموذج المقترح:

يوجد العديد من الصعوبات والتحديات التي يمكن أن تواجه النموذج مثل:

9. تدني وضوح الرؤية والرسالة والأهداف لوزارة المالية، وهذا ما قد يؤثر سلباً على تقديم مثل هذا النموذج.

10. يحتاج النموذج إلى تبني الإدارة العليا والدعم، وهذا قد لا يتوفر إذا ما شعر البعض بتهديد على موقعه الإداري.

11. مستوى الثقافة الإلكترونية للضريبة لدى المواطنين ولدى الموظفين على حد سواء لقبول مثل هذا النهج المتقدم وإقناعهم أنه ضرورة للحاق بركب الأمم والوصول إلى خدمة متميزة وسريعة، فهناك الكثير من المواطنين والموظفين ممن هم يقف ضد التغيير في كثير من الأحيان حتى لو كان التغيير يؤدي إلى نتائج أفضل.

12. ضعف البنية التحتية الحالية لدى وزارة المالية بالرغم من وجود العديد من أجهزة الحواسيب وقواعد البيانات التي تعمل بها وزارة المالية، فنحن بحاجة إلى أنظمة كبيرة ضخمة وأنظمة أرشفة إلكترونية وأنظمة تخزين للبيانات.

13. عدم وجود اجتماعات للمجلس التشريعي لسن التشريعات اللازمة للعمل بهذا النموذج.

14. اختيار الكادر البشري الملائم لتطبيق النموذج، أو القيام بتدريب مكثف وخاصة لمن هم من غير المتخصصين في الضرائب أو حتى ممن ليس لديهم المهارات التكنولوجية التي يحتاجها تطبيق مثل هذا النظام.

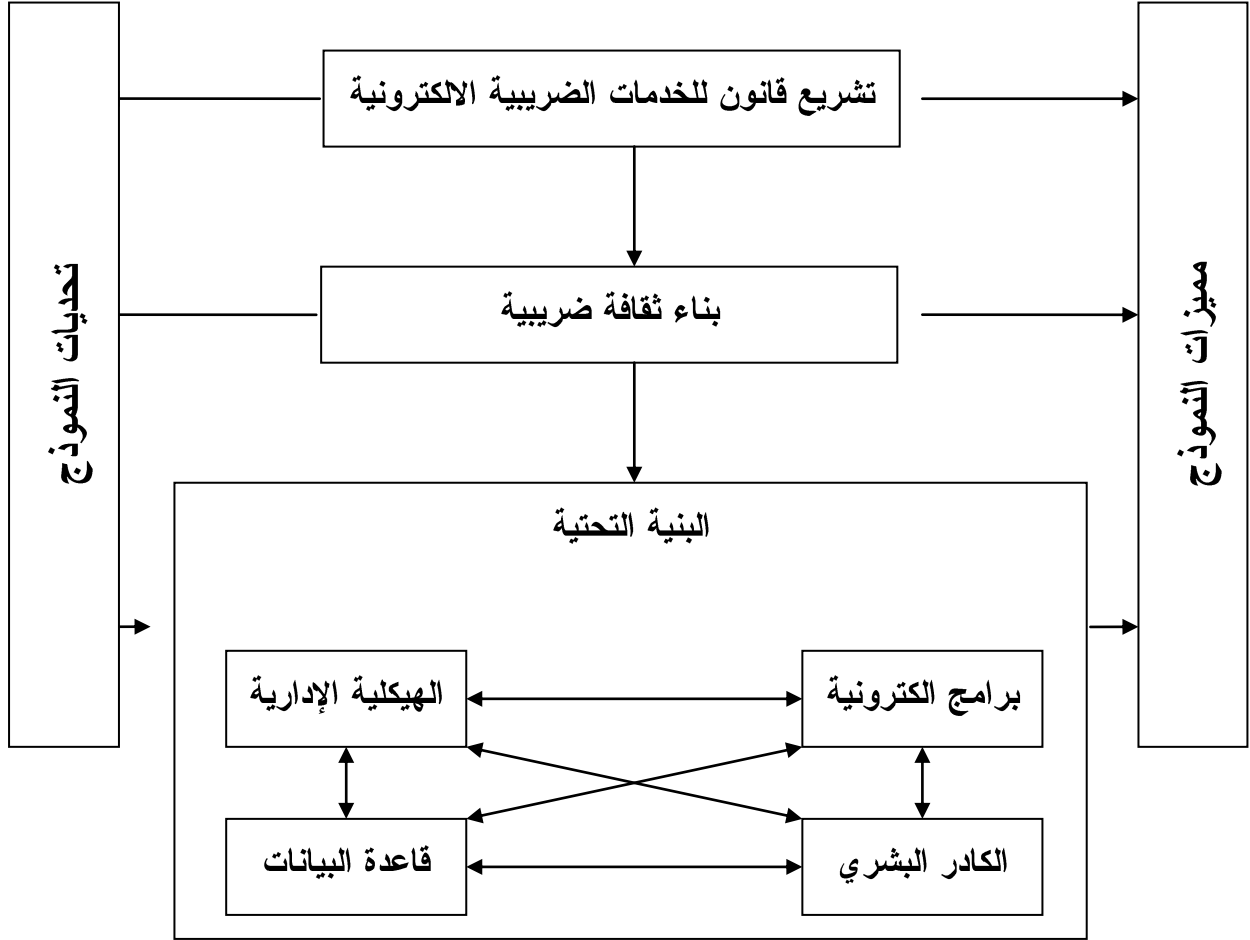
15. الحصول على التمويل اللازم، إذ أن الأفضل الربط مع الحكومة الإلكترونية لمناحي الحياة التي يحتاجها المواطن وليس الاقتصار على الضريبة فقط الأمر يحتاج إلى مخصصات مالية ضخمة.

16. ارتفاع معدلات التغيير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة مسايرة هذه التغييرات والتي تحتاج إلى إنفاق كبير لمجاراتها.

17. ظهور البطالة المقنعة بشكل متزايد إضافة إلى ما هو موجود بالأصل وذلك كون تطبيق مثل هذا النموذج سيحتاج إلى عدد أقل من الموظفين من ذوي التدريب العالي والمركز وهم الذين سيقومون بمهمة تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل دائم والآخرين سيكون ضمن فريق البطالة المقنعة.

18. الاتفاقيات الموقعة مع الجانب الإسرائيلي بهذا الخصوص خاصة في مجال الجمارك، حيث أنّ المعابر والحدود ليست ضمن السيادة الفلسطينية، وهذا يُعطل الحصول على البيانات الضريبية، ويجعل المواطن خاضعاً لنظامين مختلفين.

والشكل الآتي يوضح تمثيلاً لنموذج للخدمات الضريبية الالكترونية



### مراحل تطبيق النموذج:

بعد وضع النموذج والمكونات الأساسية لهذا النموذج فنحن بحاجة لوضع جدول زمني للحصول على كل مكون من المكونات الخاصة بهذا النموذج فالتشريع الضريبي وهو المكون الأساسي والذي يحوي القوانين الضريبية المختلفة المعمول بها فلا بد وأن يكون متوافق لكافة

أنواع الضرائب ولا يوجد به أي تضارب وتعتبر هذه مهمة المشرع الفلسطيني والذي سيكون على عاتقه مسؤولية وضع تشريع متماسك قوي قابل للتطبيق خالي من التضارب وهذه المرحلة الهامة تحتاج إلى أن تأخذ وقتها دون العجلة كي لا يكون التشريع عرضة للتغيير المستمر فالثبات شيء أساسي وهام في القوانين الضريبية.

بعد الانتهاء من وضع القوانين الضريبية يتم وضع الهيكليات اللازمة استناداً إلى الأساس وهو القوانين الضريبية فمن خلالها يتم بناء هيكلية متماسكة مدروسة مرنة يمكنها بسهولة مواكبة التحول الإلكتروني في كل مرحلة من مراحلها وهذه تحتاج إلى بذل الوقت والجهد والعناية الكافية والاستعانة بخبراء في هذا المجال والاستفادة من تجارب الدول السابقة في هذا المجال كي لا تكون الهيكلية كبيرة ومرهقة للخزينة وفي نفس الوقت لا تكون صغيرة لا تلبى الاحتياجات اللازمة.

تأتي مرحلة إعادة دراسة الكادر البشري الموجود لدى وزارة المالية والذي يعمل في دوائر الضريبة فلا من إعادة تسكينهم بالطريقة المناسبة لتخصصاتهم وهنا يأتي دور التدريب المكثف لكل الموظفين دون استثناء كون التدريب مكون أساسي لتقدم الموظفين والرقى بإمكاناتهم والحصول على أكبر قدر ممكن من قدراتهم للوصول إلى الكفاءة التي نحتاجها في تطبيق هذا النموذج.

يعتبر قسم التكنولوجيا القسم الحيوي في هذا النموذج فهو الذي سيكون على عاتقه متابعة تصميم البرامج التي ستعمل بالتناغم والتناسق مع البورتال المصمم خصيصاً لهذا الغرض، فلا بد من وجود قسم تكنولوجيا قوي لديه القدرات والكفاءات لإدارة مثل هذا النظام على مستوى عالي، حتى بعد انتهاء برمجة البرامج المحاسبية التي ستعمل بها الضريبة والتي ستكون على

ارتباط بالبورتل الخاص بالمكلفين والتي من الممكن أن تقوم بعمل البرمجة إحدى شركات البرمجة المتخصصة والتي ستقوم بوضع الخوادم الالكترونية لتقديم المهام الالكترونية للمكلفين.

ولنجاح هذا النموذج لا بد من وضع جدول زمني يبين المراحل التي سيمر بها تطبيق مثل

هذا النموذج، ويرى الباحث تقسيم التطبيق إلى ثلاثة مراحل على النحو التالي:

### المرحلة الأولى:

وهي مرحلة عرض المعلومات بحيث يتم نشر المعلومات العامة والتي تهتم كافة المكلفين دون استثناء على الموقع الالكتروني المعد لهذا الغرض ويتم وضع كافة النماذج القابلة للطباعة على هذا الموقع وهذه المرحلة قد تستمر لمدة ستة أشهر حتى تصل المعلومات عن الموقع والنماذج الذي يحتويها لأكبر عدد ممكن من المكلفين على أن تكون هذه المرحلة متزامنة مع برامج إعلامية مكثفة لأهمية الوصول إلى هذا الموقع والحصول على كافة النماذج اللازمة من خلاله على أن تتوقف الدوائر بعد شهر واحد من إطلاق الموقع والبدء في الدعاية الإعلامية الخاصة به من تسليم أي نموذج من خلال الدوائر الضريبية والطلب من المكلفين بصورة جبرية الحصول على هذه النماذج من خلال الموقع الالكتروني.

### المرحلة الثانية:

وهي مرحلة تبادل المعلومات بين المواطنين والدوائر الضريبية بحيث يصبح من المتاح للمكلفين تعبئة النماذج بصورة مباشرة من خلال الموقع الالكتروني وإرساله إلى الدوائر الضريبية بحيث تكون الدوائر الضريبية قد أدخلت أسماء المكلفين وأرقام المشتغل المرخص الخاص بهم إلى نظام التعريف بشكل عام بحيث يتم الطلب بتعبئة رقم المشتغل المرخص ويتم التأكد منه مباشرة

من خلال الموقع ويتاح بعدها النموذج للتعبئة بشكل الكتروني وتعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل والسبب في ذلك أن المكلفين إذا شعروا بالميزة التي يحصلون عليها من تقديم أي طلب من خلال نماذج الكترونية دون الحاجة للذهاب إلى الدوائر الضريبية فأنهم لا بد وأن يشعروا بالفارق بين النظام الالكتروني والنظام التقليدي القائم على مراجعة الدوائر واختزال الزمن والمكان في آن واحد فأنهم لا بد وأن يتقبلوا النقل الكلي الذي سيكون في المرحلة التي تليها لذا لا بد أن تكون هذه المرحلة متقنة بامتياز ويمكن أن تمتد هذه المرحلة لمدة ستة أشهر أخرى حتى تصبح من ثقافة المكلفين الدخول إلى الموقع ويمكن الاعتماد على هذا الموقع لنز التعاميم الأمر الذي يؤدي إلى أن يزور المكلف أو من يمثله الموقع باستمرار للحصول على المستجدات أو أي تغيير في التعليمات الخاصة بالضرائب

### المرحلة الثالثة:

وهي مرحلة الدمج التام والتحول إلى نظام البورتال على الشبكة الالكترونية حيث يتم في هذه المرحلة الانتقال إلى تقديم كافة الخدمات والاستفسارات والطلبات من خلال موقع الخدمات الضريبية الالكترونية بحيث يتم توزيع على كل مكلف بطاقة تحوي اسم المستخدم والرقم السري الخاص بالدخول إلى الموقع بحيث يتم إنشاء حساب خاص بكل مستخدم وهنا يتم إقفال أي نظام تقليدي يدوي بشكل نهائي وتعتبر هذه المرحلة الأخطر كوننا هنا نكون قد انتقلنا بشكل تام إلى النظام الالكتروني وتوقفنا أيضا بشكل تام عن النظام التقليدي.

## قائمة المصادر والمراجع

1. الأحمّد، نجم، العلي، مهند الناصر، انعكاسات الحكومة الالكترونية على أداء الإدارة العامة، بحث منشور ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مج 33، ع 5، 2011.
2. انوسينتي، ايمليو باغلي، إرشادات للمدربين حول تصميم وتقديم الخدمات الالكترونية، ورشة عمل في العراق، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2012.
3. باز، بشير علي، دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الإداري، طبع دار الكتب القانونية، مصر المحلة الكبرى، 2009.
4. حسن، علاء الدين عبد الرحمن، استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفاعليتهم، بحث منشور ، مجلة المخطط والتنمية، العدد 24، 2011.
5. الحسنات، ساري عوض، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2011.
6. حمدان، آيات، سياسات تكريس الفقر اللاجئون الفلسطينيون والضرائب، دراسة مشتركة لشبكة المنظمات الأهلية ومركز بيسان للبحوث والإنماء ، رام الله، 2012.
7. الرفاعي، سحر قدوري، الحوكمة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، 2009.
8. زكي، إيمان عبد المحسن، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009.
9. السويطي، شبلي إسماعيل، المزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الالكترونية ومتطلباته دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية، جامعة القدس المفتوحة، 2011.

10. الشريف، طلال بن عبد الله بن حسين، الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.. دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض.. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإدارية، "الدراسات العليا".(1423هـ).
11. عبد الوهاب، سمير ، الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر 2009، ص 70.
12. العريشي، جبريل حسن، الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها ، مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يناير 2008
13. لطفي، علي، الحوكمة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دبي ، 2007.
14. المتولي، محمد. تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية فى الدول العربية. ندوة الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات (غير منشورة)، عمان: مسقط.ص 2، 2003.
15. محمد، موفق عبد الحسين، كريم، علي عباس، إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 92، 2012.
16. المدهون، محمد إبراهيم ، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية، 2006.
17. المسعودي، سميرة مطر، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية ، المملكة المتحدة، 2010.
18. مصطفى، جرار. رئيس أكاديمية الحكومة الإلكترونية في فلسطين، مدير معهد ابن سينا لهندسة المعرفة وتقنيات المعرفة حول ما تمثله الحكومة الإلكترونية - جامعة بيرزيت، 2014/3.

19. النجار، فريد ، بحث نماذج التحول من الحكومة التقليدية إلي حكومة رقمية ، دبي - 2004 م

20. الهوش، أبو بكر محمود، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة ، 2003.

21. الهياجنة ، أحمد فخري، إدارة مشاريع الحكومة الالكترونية تجارب عربية وعالمية، المعهد العربي لإنماء المدن، 2003.

22. موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا <http://ar.wikipedia.org> 2013/9/1

23. جرار، طارق ، مقابلة مع الدكتور صبري صيدم ، بحث غير منشور 2014.

## الملاحق

### ملحق رقم (1)

أعداد موظفي ضريبة القيمة المضافة الدخل حسب المدن

عدد موظفي ضريبة القيمة المضافة	عدد موظفي ضريبة الدخل	المدينة
69	68	رام الله
34	30	الخليل
20	16	بيت لحم
22	20	نابلس
20	17	جنين
22	20	طولكرم
7	6	اريجا
12	14	قلقيلية
9	8	سلفيت
7	4	طوباس
222	201	المجموع

## ملحق رقم (2)

### محكمي الاستبيان

المؤهل العلمي	اسم المحكم
دكتورة محاسبة / جامعة النجاح	الدكتور سامح العطوط
دكتورة محاسبة / جامعة النجاح	الدكتور غسان دعاس
دكتورة ضرائب/ جامعة القاهرة	الدكتور نبيل عبد الرؤوف
دكتورة اقتصاد / جامعة خضوري	الدكتور خالد صويص
دكتورة تسويق/ جامعة خضوري	الدكتور ايهاب القبيج
دكتورة محاسبة / جامعة القدس المفتوحة	الدكتور سامر عرقاوي
دكتورة حاسوب/ جامعة أبو ديس	الدكتور نضال الكفري
دكتورة محاسبة/ جامعة خضوري	الدكتور عبد الفتاح السرطاوي
ماجستير خدمة اجتماعية/ جامعة ابو اديس	الاستاذ محمد عبد اللطيف سليم

### ملحق رقم (3)

#### محكمي النموذج

المؤهل العملي	اسم المحكم
دكتورة محاسبة / جامعة النجاح	الدكتور غسان دعاس
دكتورة ضرائب/ جامعة القاهرة	الدكتور نبيل عبد الرؤوف
دكتورة محاسبة/ جامعة خضوري	الدكتور عبد الفتاح السرطاوي

ملحق رقم (5)

أسماء من أجريت معهم المقابلات

الاسم	المسمى الوظيفي
أ. سهى أبو شمعة	مدير ضريبة القيمة المضافة والجمارك والمكوس / رام الله
أ. باسل الديك	مدير دائرة برنامج الحوسبة الجمركي أسكودا
أ. بشار أباطة	مدير الحاسوب الضريبي/ رام الله
أ. مجدي ناصر	دائرة الإيرادات العامة /عضو برنامج الإيرادات الالكتروني / رام الله
أ. أحمد قرعوش	مدير دائرة كبار المكلفين/ رام الله
أ. رباب الهندي	رئيس قسم ادارة المخاطر/ رام الله
أ. خديجة سلامة	مدير ضريبة القيمة المضافة والجمارك والمكوس / قلقيلية
الدكتور عبد الفتاح السرطاي	محاضر في جامعة خضوري/ مدير ضريبة القيمة المضافة والجمارك والمكوس سابقاً / رام الله.

## ملحق رقم(6)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

برنامج ماجستير المنازعات الضريبية

الاخ /ت المجيب المحترم/ة

تحية وبعد،

يقوم الطالب منذر أحمد زيدان بإعداد رسالة ماجستير بعنوان "تمودج مقترح للخدمات الضريبية الالكترونية في وزارة المالية الفلسطينية " ومن أجل انجاز هذه الدراسة يستلزم الحصول على معلومات مختلفة من خلال الاستبانة المرفقة وأنا على ثقة تامة بأماناتكم في الإجابة الدقيقة والموضوعية.

شاكرًا لكم حسن تعاونكم ونؤكد لكم أن المعلومات هي لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بصورة إجمالية وسيتم إعلامكم بالنتائج بعد تحليل الاستبيان وإعداد الدراسة النهائية إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

أولاً: البيانات الأساسية: ضع علامة X على الاجابة التي تتناسب مع معك

الجنس :  ذكر  أنثى

العمر :  20-30 سنة  31-40 سنة  41-50 سنة  أكثر من 50 سنة

المؤهل العلمي :  ثانوية عامة وأقل  دبلوم  بكالوريوس  دراسات عليا

الوظيفة :  مدير  مأمور تقدير  مدقق  محاسب  موظف إداري.

مكان العمل :  دائرة ضريبة الدخل  دائرة ضريبة القيمة المضافة

التخصص :  محاسبة  علوم مالية ومصرفية  اقتصاد  إدارة  أخرى.

الخبرة العملية في المجال:  أقل من 5 سنوات  5-10 سنوات  أكثر من 10

سنوات.

ثانياً: يرجى وضع إشارة (✓) في المربع الذي يتفق ورأيك، وذلك أمام كل فقرة من الفقرات الآتية:

### المحور الأول : جودة الخدمات الضريبية المقدمة بشكل الكتروني.

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
1.	تُقدم الخدمة الضريبية في وقت طلبها.					
2.	يقلل استخدام الخدمة الضريبية الكترونياً من الأخطاء البشرية بالعمل.					
3.	تعمل الخدمات الضريبية الالكترونية على تعزيز مبدأ العدالة والابتعاد عن الأهواء الشخصية.					
4.	يؤدي تقديم الخدمات الضريبية الكترونياً إلى زيادة عدد الخدمات المقدمة بشكل متزامن.					
5.	يؤدي تقديم الخدمات الضريبية الكترونياً إلى تخفيض وقت انجاز الأعمال.					
6.	يؤدي تقديم الخدمات الضريبية الكترونياً إلى إنهاء ظاهرة الانتظار والطوابير.					
7.	يؤدي تقديم الخدمات الضريبية الكترونياً إلى شعور المواطنين بالرضا.					
8.	تُسهل الخدمات الضريبية الالكترونية على المكلفين الحصول على الوثائق الضريبية اللازمة.					
9.	تعمل الخدمات الضريبية الالكترونية على توحيد الإجراءات والمرجعيات في كافة دوائر الضريبة.					
10.	يتم إنجاز المعاملات الضريبية الالكترونية بشكل أكثر فعالية وكفاءة مقارنة مع النظام اليدوي.					

## المحور الثاني: الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
11.	يملك العاملین في دوائر الضريبة المعرفة الحاسوبية اللازمة لتطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.					
12.	يحتاج العاملون في دوائر الضريبة إلى تدريب إضافي لتطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية					
13.	يؤدي تقديم الخدمات الضريبية الكترونياً إلى تقليل عدد الموظفين العاملين في دوائر الضريبة.					
14.	توجد معارضة من العاملين في دوائر الضريبة لدى وزارة المالية لتطبيق الخدمات الالكترونية.					
15.	يحتاج تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية إلى استحداث إدارات أو أقسام جديدة في وزارة المالية.					

## المحور الثالث: البيئة الخارجية التي تدعم تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
16.	يتناسب الوضع السياسي الحالي لتطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.					
17.	تتوافر القوانين والتشريعات اللازمة لتطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.					
18.	يتوافر مستوى وعي كاف لدى المكلفين لاستخدام الخدمات الضريبية الالكترونية.					
19.	تعتبر تجارب الدول المجاورة في تقديم الخدمات الضريبية الالكترونية ناجحة.					
20.	بفضل إشراك القطاع الخاص في تصميم الخدمات الضريبية الالكترونية.					

## المحور الرابع : الموارد التقنية اللازمة لتقديم الخدمات الضريبية الالكترونية

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
21.	تدعم شبكات الحاسوب الالكترونية المتوفرة لدى وزارة المالية تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.					
22.	يوجد صفحة الكترونية لكل دائرة ضريبية في وزارة المالية.					
23.	يتوافر العدد الكافي من الحواسيب لتطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.					
24.	يتوافر لدى وزارة المالية قواعد بيانات قادرة على تحمل عبء تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني.					
25.	تعد سرعة تطور البرامج والأجهزة الحاسوبية معضلة تزيد من تكاليف الخدمات الضريبية الالكترونية.					

## المحور الخامس : المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
26.	يعيق ضعف البنية التحتية الالكترونية للوزارات بشكل عام تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني.					
27.	تعيق الأحكام المسبقة لدى بعض الموظفين تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.					
28.	الخوف على سرية المعلومات والبيانات يعيق تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.					
29.	يوجد نقص في الوعي بأهمية الأمن المعلوماتي لدى العاملين بالإدارات الضريبية.					
30.	المشكلات الالكترونية (القرصنة) التي يعاني منها العالم اليوم سبباً رئيساً في تأخر التحول إلى أنظمة الخدمات الالكترونية.					
31.	يقبل بعض الموظفين فكرة تقديم الخدمات بشكل الكتروني خوفاً من فقدان مراكزهم الوظيفية.					
32.	يوجد نقص في التشريعات القانونية التي تنظم عمل الخدمات الالكترونية.					
33.	تتوافر الموارد المالية الكافية التي يمكن تخصيصها لنفقات الدوائر الضريبية.					

المحور السادس : التغلب على معوقات تطبيق الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني.

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
34.	دعم وتأييد الإدارة العليا لأزم لتطبيق نظام الخدمات الإلكترونية.					
35.	تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية.					
36.	يفضل إعادة بناء الهياكل التنظيمية بما يتوافق مع متطلبات الخدمات الضريبية الإلكترونية.					
37.	يلزم تدريب موظفي الدوائر الضريبية للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بكفاءة عالية.					
38.	وضع إستراتيجية للتعاون والتنسيق بين الإدارات الضريبية المختلفة يؤدي إلى تفعيل عمل الخدمات الإلكترونية.					
39.	استخدام تقنيات أمن المعلومات (برمجيات جدار الحماية/ تشفير البيانات / التوقيع الإلكتروني).					
40.	سن التشريعات القانونية اللازمة للخدمات الإلكترونية تضمن تطبيق الخدمات الإلكترونية بشكل كفؤ.					
41.	تنظيم (الندوات/المحاضرات/ورش العمل) للتعريف بالتقنيات الحديثة.					

**An-Najah National University**

**Faculty of Graduate Studies**

**Proposed Model for Electronic Tax Services  
in the Palestinian Ministry of Finance**

**By  
Munther Ahmad Zidan**

**Supervisor  
Prof. Tariq EL-Hajj**

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

**2014**

**Proposed Model for Electronic Tax Services  
in the Palestinian Ministry of Finance**

**By  
Munther Ahmad Zidan  
Advisor  
Prof. Dr. Tariq EL-Hajj**

**Abstract**

This study aims to build an electronic model for tax services in Palestine and to show the key milestones that this model depends on, the study results illustrate the nature of this model and the obstacles faced by the application of electronic tax services in the Palestinian Ministry of Finance.

This study gained its importance from the topic it deals with as all nations with their various capabilities and wealth strive to catch up with technology and provide the best and most accurate services for taxpayers. The study, according to the researcher knowledge, is the first of its kind in Palestine as what addressed this topic before are just workshops or conferences that dealt with the E-government in general and not electronic tax services.

In order to complete this study the researcher relied on secondary resources as references and books that dealt with E-government in general as a framework that contains the electronic services for taxes as well as reports and newsletters that dealt with this subject. The researcher conducted a number of interviews with specialists, he also developed a questionnaire which he used from previous studies and then he developed it to fit the general framework of this study.

The study concluded the model parameters according to the following:

1. Enacting a law for electronic tax services in order to legalize the use of electronic transactions.
2. Creating a tax culture as the preparation of citizens in general and taxpayers in particular to receive this service needs an organized effort and a well-knit strategy.
3. Creating an infrastructure for the proposed electronic system that includes the following:

3.1 Human resources: the well-trained staff is the base of the transition from the traditional system to the electronic system as well as the creation of an integrated and applicable electronic tax system.

3.2 Administrative structure: providing such services needs a change in the internal combination of the various structures of tax departments.

3.3 Electronic tax programs: these programs are fundamental in the application of electronic services program for tax services as you cannot provide such services without the presence of strong electronic programs.

3.4 Database: this database is considered one of the most important components of the electronic services system as the strength of this system in terms of the smooth design leads to high-speed electronic services.

**The researcher concluded a number of challenges facing the application of this proposed model as follows:**

1. The low visibility of the vision, mission and goals of the Ministry of Finance which may negatively affect the provision of such model.

2. This model needs to adopt the senior management and support; this may not be available if someone feels that there is a threat to his administrative position.
3. The weakness of the current infrastructure of the ministry of finance despite the existence of many computers and databases as we need huge systems, electronic archiving systems and data storage systems.
4. The absence of the legislative council meetings to enact the necessary legislations to apply this model.
5. The choice of the appropriate staff to apply this model or doing an intensive training especially for those who are not specialized in taxes or those who don't have technological skills which are needed to apply this model.
6. The obtainment of the necessary funding as all walks of life that are needed by citizens should be linked to the e-government and this takes huge financial allocations.
7. The high rates of change in information and communication technology which may lead to a difficulty in keeping pace with these changes which need large amount of money to keep up with.
8. The increasing rates of disguised unemployment as the application of such model will require fewer number of highly trained employees.

