

التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي

The Jordanian Experience in the Application of Information and
Communication Technology in the Taxation System

د. ابراهيم ناصر جودة جامعة الزرقاء/ الاردن*

الملخص:

هذا البحث تناول واحدة من أهم قضايا نظم المحاسبة الضريبية في العصر الحالي ألا وهي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي. حيث تناول هذا البحث تجربة إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن واثار ذلك على مساعدة النظام الضريبي بتحقيق أهدافه، وأيضا التعرف على العوامل الداعمة والمساعدة للتجربة الأردنية وكذلك على الصعوبات والتحديات التي تواجهها، وتقييم التجربة الأردنية بالنسبة للمعايير الدولية في هذا المجال ومعرفة الخطوات التي تحققت والخطوات التي لم تتحقق بعد.

البحث توصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: ساهم إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن بالمساعدة بتحقيق أهداف الضريبة ومنها: زيادة التحصيلات الضريبية، وزيادة الالتزام الطوعي بالقوانين الضريبية، والعمل على جذب الاستثمارات، وتحقيق العدالة الضريبية بقدر المستطاع. أيضا توصل البحث إلى ان هناك مجموعة من العوامل المحفزة والمساعدة للتجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي، وهي: الموارد البشرية المؤهلة والمدربة، والدعم الرسمي الكبير لإنجاح التجربة، العوامل الداعمة العامة الأخرى، مثل انتشار الانترنت و القوانين الداعمة... الخ. كذلك حدد البحث مجموعة من التحديات والمعوقات التي تواجه التجربة الأردنية، وهي: الصعوبات الفنية، الصعوبات التنظيمية، التحديات البيئية.

التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي حققت خطوات الوجود والتفاعل والمعاملات ولم تبدأ بخطوة التكامل والدمج حسب ونموذج منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD model، أما بالنسبة لتقييم التجربة الأردنية حسب نموذج الاتحاد الأوروبي EU model فقد أنجزت الخطوات صفر و الأولى والثانية والثالثة وما نالت تحت

* نشر هذا البحث بدعم من عمادة البحث العلمي في جامعة الزرقاء/الأردن

الإنجاز الخطوة الرابعة ولم تبدأ بعد بالخطوة الخامسة. البحث توصل إلى أن مشاهدة آثار التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي، من خلال: أتمتة إجراءات التقدير والتدقيق في الدائرة، الربط الإلكتروني مع الدوائر والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة، إنشاء وتطوير موقع الكتروني للدائرة، إدخال الخدمات الضريبية الإلكترونية.

البحث أوصى بوضع خطط الزمنية محددة للانتقال من خطوة إلى أخرى وإلزامية التطبيق والتحول إلى الخدمات الإلكترونية تماشياً مع التجارب الدولية، وكذلك بضرورة استخدام الحوافز لتشجيع دافعي الضرائب ومفوضيهم للتحويل إلى استخدام الخدمات الإلكترونية، مثل الخصم الضريبي وفترات السماح أكبر لتقديم وتعديل ودفع الضريبة... الخ، وأيضاً العمل على نشر ثقافة الثقة بالخدمات الإلكترونية الضريبية بين دافعي الضرائب ومفوضيهم والمجتمع المحلي بشكل عام.

1- المقدمة:

نتيجة التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة منها في معظم المجالات التجارية والصناعية والخدمات الحكومية في دول العالم، ظهر مصطلح الحكومة الإلكترونية (e-Government)، النظم الضريبية هي إحدى الخدمات الحكومية التي استخدمت وطبقت تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير وكانت البداية في أوروبا وأمريكا الشمالية وأستراليا واليابان وكوريا الجنوبية ومن ثم بقية دول العالم ومنها الأردن.

استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال بحاجة إلى مجموعة من المتطلبات الضرورية مثل: البنية التحتية، والمعرفة والثقافة، والمهارات والمهنية، والإطار التنظيمي، والاستثمار المستمر في البنية التحتية (AICPA, 2003). وجود هذه المتطلبات يعمل على تحقيق أهداف استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاعات المختلفة، مثل: زيادة كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة، وتحسين هذه الخدمات المقدمة، وتحقيق رضا العملاء والزبائن، وخلق مبدأ الشفافية والمساءلة، وتحسين معايير الأداء (Lonti & Woods, 2008; Ciborra, 2005). تحقيق هذه الأهداف مرتبط بالتغلب على التحديات والصعوبات التي تواجه إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة في ضعف وجود المتطلبات الضرورية أعلاه، وضعف الموارد المالية، وسرعة التطور التكنولوجي، ومقاومة التغيير، وضعف الثقة في امن المعلومات.

التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات بدأت في عام 2005 كمبادرة من جلالة الملك عبد الله الثاني للاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية في القطاع الضريبي من حيث أتمتة جميع الملفات في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وربط دائرة الضريبة مع الدوائر والمؤسسات الحكومية الأخرى لتوفير أكبر كمية من المعلومات الصحيحة والدقيقة عن دافعي الضرائب.

2- أهمية البحث:

مع التطور الهائل في التكنولوجيا الحديثة وخاصة في الكمبيوتر والاتصالات والانتقال من عصر الإدارة الى عصر المعلوماتية، زادت أهمية تطوير نظم المعلومات المحاسبية الضريبية لمواكبة هذه التطورات والاهتمام بتوفير الكفاءات البشرية والإمكانيات المادية وتفعيل استخدام الحاسب والبرمجيات المستخدمة وربط مع المؤسسات والدوائر الحكومية الأخرى.

بحث هذا البحث في فهم التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي حيث تعمل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ضمن بيئة فيها العديد من المؤسسات العامة والخاصة ودور هذه المؤسسات بتوفير المدخلات لنظم المعلومات المحاسبية في الدائرة بصورة أكثر شمولية ودقة باستخدام وسائل تكنولوجيا في جمعها ومن ثم معالجتها في أنظمة معلومات الدائرة. هذا البحث تطرق الى تقييم التجربة الأردنية بالنسبة للمعايير الدولية في مجال إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظم الضريبية.

هذا البحث تناول مجموعة من نقاط القوة والحوافز من جهة ونقاط الضعف والتحديات والصعوبات من جهة أخرى في التجربة الأردنية، وكذلك معرفة مدى تأثير إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي على تحقيق أهداف ورسالة ورؤية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، ومنها على سبيل المثال: توسيع قاعدة المكلفين وزيادة التحصيلات الضريبية من خلال بيان جميع مصادر الدخل وتقليل محاولات تخفيضه والحد من إمكانية التهرب الضريبي، مما يعمل على مساعدة المقدرين في اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية، وزيادة قرارات قبول الكشف وزيادة قرارات تعديل الكشف بالموافقة، مما يعمل على بناء الثقة بين الدائرة من جهة والمكلفين من جهة أخرى. ولقلة الدراسات المتخصصة في هذا الموضوع وأهميته والحاجة إليه جاءت هذه الدراسة.

3- أهداف البحث :

يهدف هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- فهم التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي.
- معرفة مدى تأثير إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي على تحقيق أهدافه ورسالته ورؤيته.
- معرفة نقاط القوة والعوامل المحفزة من جهة ونقاط الضعف والتحديات والصعوبات من جهة أخرى في التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي.
- معرفة وتقييم التجربة الأردنية بالنسبة للمعايير الدولية في مجال إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظم الضريبية.

4- مشكلة البحث:

هناك ضعف كبير في الدراسات والأبحاث التي توضح دور إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الدول النامية بشكل عام وفي الأردن بشكل خاص. هذا الضعف يسبب عدم وضوح الصورة وفهم غير كافي لدور إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المساعدة في تحقيق أهداف النظام الضريبي، وكذلك ضعف تقييم التجربة في الدول النامية ومقارنتها مع الدول المتقدمة او المعايير الدولية المختصة في هذا المجال، وكذلك ضعف تقييم نقاط القوة والحوافز من جهة ونقاط الضعف والتحديات والصعوبات من جهة أخرى في تجربة إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي.

هذا البحث عمل على توضيح دور إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن من خلال إجراء الباحث المقابلات الشخصية غير المهيكلة وشبه المهيكلة مع إدارة النظام الضريبي والموظفين (المقدرين والمدققين) وكذلك مع دافعي الضرائب ومفوضيهم (مدققين قانونيين ومستشارين متخصصين)، ومن خلال تحليل إجابات الفئات الثلاثة أعلاه تمكن الباحث من الإجابة على أسئلة البحث. حيث أن البحث حاول الإجابة على الأسئلة التالية:

- هل استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي يساعد على تحقيق أهداف النظام الضريبي؟

- ما هي العوامل الداعمة وما هي التحديات التي تحيط بتجربة إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي؟
- أين تقع التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي بالنسبة للمعايير الدولية؟

5- فرضيات البحث:

- لتحقيق أهداف البحث وللإجابة على تساؤلاتها. افترض الباحث الفرضيات التالية:
- الفرضية الأولى:** لا يوجد أثر لاستخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي على تحقيق أهداف النظام الضريبي في الأردن.
- الفرضية الثانية:** لا يوجد أثر للعوامل الداعمة او التحديات التي تحيط بتجربة إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي على النظام الضريبي في الأردن.
- الفرضية الثالثة:** لا يمكن معرفة وتقييم التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي بالنسبة للمعايير الدولية.

6- أهم ما يميز هذا البحث عن الدراسات السابقة:

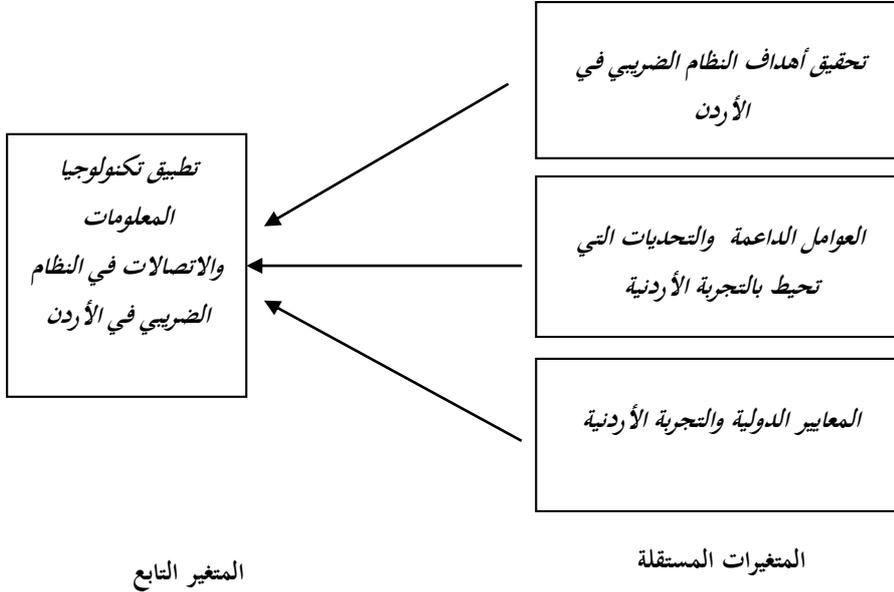
تناولت الدراسات السابقة أهمية ضريبة الدخل والمشكلات والصعوبات والتحديات التي تواجه دائرة الضريبة والمقدرين أثناء عملية التقدير مما ينعكس على أهداف الضريبة، وأهمية أنظمة وتكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهداف المنظمات في عالم اليوم.

خلصت الدراسات السابقة إلى ضرورة رفع كفاءة نظام المعلومات في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وضرورة استخدام الوسائل التكنولوجية في جمع المعلومات وأهمية الربط بين دائرة الضريبة والدوائر والمؤسسات الحكومية الأخرى. بينما ركز هذا البحث على فهم التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي ومعرفة وتقييم التجربة الأردنية بالنسبة للمعايير الدولية في مجال إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظم الضريبية وأيضاً معرفة نقاط القوة والحوافز من جهة ونقاط الضعف والتحديات والصعوبات من جهة أخرى في التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي وكذلك معرفة مدى تأثير إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي على تحقيق أهدافه ورسالته ورؤيته.

7- نموذج البحث:

على ضوء الفرضيات السابقة يتكون نموذج البحث من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع المتمثل في فهم التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي، كما هي في الشكل رقم 1 أدناه:

شكل رقم (1)



Dependent Variable

Independent Variables

8- منهجية البحث:

اتبع الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي لفهم وتقييم التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي، والوصول إلى النتائج والتوصيات من خلال البيانات التالية: البيانات الثانوية (المسح المكتبي): لتغطية الجانب النظري من هذه الدراسة وتمثل مصادر البيانات من خلال الدراسات النظرية والميدانية المتعلقة بموضوع الدراسة في المراجع والدوريات العربية والأجنبية وكذلك المنشورات والتقارير السنوية التي تصدر عن دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

البيانات الأولية:

أ - المقابلة: حيث أجرى الباحث المقابلات الشخصية غير المهيكلة وشبه المهيكلة مع ثلاثة فئات: إدارة النظام الضريبي: متمثلة بمدراء ورؤساء الأقسام المعنية في موضوع الدراسة حيث تم مقابلة مدير الحكومة الالكترونية في دائرة ضريبة الدخل ومدير تكنولوجيا المعلومات ومدير مديرية التقدير... الخ. الموظفين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات: متمثلة بالمقشرين والمدققين في الدائرة. دفعي الضرائب ومفوضيهم: متمثلة بالمدققين القانونيين والمستشارين المتخصصين والمفوضين الضريبيين.

وهدفت المقابلات الشخصية غير المهيكلة وشبه المهيكلة مع الفئات الثلاثة أعلاه إلى الإجابة عن أسئلة واستفسارات الباحث عن موضوع البحث كلاً حسب اختصاصه. حيث تم إعداد أسئلة المقابلات بشكل يتناسب مع ما جاء في الجانب النظري من هذا البحث، وذلك لإتمام هذه الدراسة والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

ب - الملاحظة: من خلال ممارسة الباحث لعمله كمقدر ومدقق في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات سابقاً وما يلمس من أثر لإدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن (Charmaz, 2008).

9- مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام والمشرفين والمقشرين والمدققين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن، وكذلك من المدققين القانونيين والمستشارين المتخصصين والمفوضين الضريبيين المعتمدين لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

عينة الدراسة: تتكون عينة الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام والمشرفين والمقشرين والمدققين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الرئيسية ومديريات ضريبة الدخل والمبيعات في عمان، حيث يمثل نشاط ضريبة الدخل والمبيعات في عمان ما يزيد عن 85% من إجمالي نشاط ضريبة الدخل والمبيعات ككل من حيث عدد المكلفين والتحصيلات وفرض الضرائب وبالتالي هذا ينطبق على نشاط وعمل المدققين القانونيين والمستشارين المتخصصين والمفوضين الضريبيين المعتمدين لدى الدائرة فلذلك فهي تعكس صورة جيدة عن مجتمع الدراسة (تقرير دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، 2010، 2011، 2012، 2013، 2014).

10- التعريفات الإجرائية:

الدائرة: دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.
التجربة الأردنية: ما حدث وما يحدث في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن منذ بدء تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها في عام 2005.

المتغير التابع: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن، من خلال:

- أتمتة إجراءات التقدير والتدقيق في الدائرة.
- الربط الالكتروني مع الدوائر والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة.
- إنشاء وتطوير موقع الكتروني للدائرة.
- إدخال الخدمات الضريبية الالكترونية.

المتغيرات المستقلة:

تحقيق أهداف النظام الضريبي في الأردن، وتقاس من خلال:

- زيادة التحصيلات الضريبية.
 - زيادة الالتزام الطوعي بالقوانين الضريبية
 - العمل على جذب الاستثمارات.
 - تحقيق العدالة الضريبية بقدر المستطاع.
- العوامل الداعمة والتحديات التي تحيط بالتجربة الأردنية، وتقاس من خلال:**

- العوامل الداعمة الرسمية.
- العوامل الداعمة المتمثلة بالمصادر البشرية.
- العوامل الداعمة العامة.
- عدم وضوح الكامل لأهداف الحكومة الالكترونية للعاملين والمجتمع المحلي.
- الفجوة بين إدارة الدائرة والموظفين.
- ضعف الحوافز الضريبية المقدمة من الدائرة لدافعي الضرائب للانتقال للخدمات الضريبية الالكترونية.
- ضعف الاتصال والتعاون مع المؤسسات والدوائر التي تقع ضمن المجتمع الضريبي.

المعايير الدولية والتجربة الأردنية، وتقاس من خلال:

✓ نموذج الاتحاد الأوروبي EU model.

✓ نموذج منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD model.

11- محددات الدراسة:

- واجه الباحث أثناء إعداد هذا البحث بعض الصعوبات منها:
- الانتشار الجغرافي الواسع لمديريات ضريبة الدخل والمبيعات في المحافظات، فهي موزعة في كافة المحافظات في المملكة وتفصل بينها مئات الكيلومترات.
 - عدم توفر الوقت الكافي لدى الباحث لتغطية جميع مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.
 - قلة الأبحاث السابقة التي تتناول هذا الموضوع نظرا لحدثة موضوع البحث بالنسبة للدول النامية.
 - وعلى ضوء هذه الصعوبات فقد اقتصر البحث على عينة مكونة من الدائرة الرئيسية ومديريات ضريبة الدخل والمبيعات داخل عمان وهي تشكل كبرى مديريات ضريبة الدخل والمبيعات من حيث التحصيلات وأعداد المكلفين الخاضعين للضريبة وكذلك المدققين القانونيين والمستشارين المتخصصين والمفوضين الضريبيين العاملين داخل مدينة عمان.
 - كما اقتصرت الدراسة على عدد محدود من المتغيرات المستقلة لتحليل أثرها على فهم التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي، رغم إدراك الباحث لوجود متغيرات أخرى تحتاج إلى الدراسة.

12- تحليل البيانات والمقابلات الشخصية واختبار الفرضيات:

تم الرجوع إلى العديد من الدراسات والأبحاث السابقة للاستفادة منها في بناء الإطار النظري للبحث وإعداد الأسئلة المناسبة لإجراء المقابلات الشخصية مع الفئات الثلاثة وهي المدراء في الدائرة والمدققين والمقشرين في الدائرة والمدققين القانونيين والمستشارين المتخصصين والمفوضين الضريبيين المعتمدين لدى الدائرة. حيث تم إجراء (24) مقابلة شخصية غير مهيكلة وشبه مهيكلة (Rohde and others, 1997; Oppenheim & Naftali, 2000; Seidman, 2006)، كما هي مبينة في الجدول رقم (1) أدناه:

جدول رقم (1) ملخص المقابلات الشخصية

عدد المقابلات التي تم تجاهلها	نقطة الإشباع	عدد المقابلات الشخصية التي أجريت	الفئة
2	7	9	المدرء في الدائرة
2	6	8	المقدرين والمدققين في الدائرة
1	6	7	المدققين القانونيين والمفوضين الضريبيين المعتمدين لدى الدائرة
5	19	24	المجموع

وكما هو واضح من الجدول أعلاه، قام الباحث بإجراء أربع وعشرين مقابلة مع الفئات الثلاثة. تسع مقابلات مع المدرء وتم تجاهل اثنتين، وثمانية مقابلات مع المدققين والمقدرين في الدائرة وتم تجاهل اثنتين أيضاً، وسبع مقابلات مع المدققين القانونيين والمستشارين المتخصصين والمفوضين الضريبيين المعتمدين لدى الدائرة وتم تجاهل مقابلة واحدة، وعليه يكون الباحث قد ادخل تسع عشرة مقابلة للتحليل وتم تجاهل خمس مقابلات. تجاهل المقابلات الخمسة هو بسبب الوصول إلى نقطة الإشباع (The Saturation Point) وتحديث هذه الحالة عندما لا يحصل الباحث على إي بيانات أو معلومات جديدة من المقابلات وتكون كل البيانات والمعلومات الواردة في المقابلات الجديدة مكررة (Charmaz,2006; Bryant & Charmaz, 2007).

تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن :

أكد معظم الذين تمت مقابلتهم على ضرورة تهيئة البنية التحتية وأتمتة الأنظمة ومن ثم الانطلاق إلى الخطوات التالية لتقديم الخدمات الالكترونية لدفاعي الضرائب بتوفير كل متطلبات التي يحتاجها دفاعي الضرائب مع هامش كبير من الثقة والسرية وتشجيعهم على استخدام الخدمات الالكترونية وهذا يتفق مع خطوات تطور التكنولوجيا وتعريف الحكومة الالكترونية. تحليل المقابلات الشخصية بين إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي يمكن إن يظهر من خلال:

- 1- أتمتة إجراءات التقدير والتدقيق في الدائرة.
- 2- إنشاء وتطوير موقع الكتروني للدائرة.
- 3- إدخال الخدمات الضريبة الالكترونية.
- 4- الربط الالكتروني مع الدوائر والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة.

من خلال المفاهيم الأربعة أعلاه التي تم التوصل إليها من خلال عملية التحليل نلاحظ أنها صبغت بحالة الدول النامية لان المقابلات الأولية والرئيسية التي أجريت في الأردن كأحد الدول النامية. هذا التعريف او الفهم لمعنى نشر التكنولوجيا في الدول النامية يختلف تماما عما هو في الدول المتقدمة. حيث ان الحديث في الدول المتقدمة يدور الآن عن الوصول الى نسبة 100% من الخدمات الالكترونية في الأنظمة الضريبية وأيضا الوصول ومنافسة المؤسسات العالمية في تسليم الكشوف والدفع الالكتروني (Carter's Review, 2001; 2006)، أيضا في الدول المتقدمة يتم وضع حوافز متعددة لدافعي الضرائب لحثهم على استخدام الخدمات الالكترونية في فترة انتقالية قبل أن يصبح استخدام الخدمات الالكترونية إلزامي وهناك عقوبات وغرامات على دافعي الضرائب الذين لا يلتزمون باستخدام الخدمات الالكترونية بعد تلك الفترة الانتقالية.

التحول الكامل للخدمات الالكترونية في الأنظمة الضريبية في الدول المتقدمة بني على دراسات وتجارب عملية التي أثبتت الفوائد الكبيرة التي تعود على تلك الدول من جراء ذلك مثل: توفير النفقات و الوقت والدقة لذلك هناك خطط لتعاون مع جميع الجهات المعنية بالعملية الضريبية لتحفيز وتشجيع دافعي الضرائب على التحول إلى استخدام الخدمات الالكترونية مثل: الوسطاء والجمعيات المتخصصة والمبرمجين (Carter's Review, 2006; Chatfield, 2009).

1- أتمتة إجراءات التقدير والتدقيق في الدائرة:

معظم المشاركين في المقابلات الأولية والرئيسية من الفئات الثلاثة أكدوا أن أبرز ما لمسوه من عملية إدخال وانتشار التكنولوجيا في النظام الضريبي كان من خلال أتمتة إجراءات النظام الضريبي، ولمعرفة أهمية أتمتة إجراءات النظام الضريبي في الأردن كدولة نامية سواء للدائرة او دافعي الضرائب يجب علينا بداية معرفة كيف كان الحال قبل إدخال وتطبيق التكنولوجيا في النظام الضريبي في الأردن وكيف أصبح الحال بعد الإدخال والتطبيق.

إدخال الحاسوب إلى دائرة ضريبة الدخل في الأردن كان في عام 1978 لكن بقي استخدامه مقتصرًا على تخزين النتائج السنوية وطباعة التقارير في عام 1996 بدأ العمل ببرنامج بترًا لتعزيز إيرادات الدائرة الضريبية بالتعاون مع الأمم المتحدة (Assir, 2005; UNDP, 1996) برنامج بترًا كان يركز على حوسبة إجراءات تسجيل دافعي الضرائب وحفظ الملفات وكذلك إجراءات التحصيل ومعرفة الرصيد والضرائب المستحقة واحتساب الإقساط واحتساب الغرامات وكذلك إدخال بيانات

الكشوف التقدير المسلمة يدويا على الحاسوب. جميع إجراءات التقدير والمعاملات بقيت يدوية وأكثر من ذلك جميع المقدرين كانوا لا يملكون أي جهاز حاسوب وحتى نهاية عام 2004. أعلان أصبح كل مقدر يمتلك حاسوب وأصبحت دائرة الضريبة تعيش في نظام محوسب بشكل كامل باستخدام نظام متابعة العمل وأرشفة جميع ملفات الدائرة.

إجراءات التقدير والتدقيق قبل أتمتة إجراءات الدائرة الضريبية:

حتى عام 2005 كانت إجراءات التقدير تبدأ بتحويل كشوف دافعي الضرائب المسلمة يدويا إلى الدائرة من خلال المشرفين في الدائرة على المقدرين في شهر 10 أو 11 من كل سنة علما ان المدة القانونية لتسليم الكشوف هي من شهر 1 إلى 4 أي الدائرة الضريبة كانت تحتاج إلى خمسة أو ستة أشهر حتى يتم إدخال الكشوف على الحاسوب وتنظيمها. توزيع الكشوف على مقدرين يعود إلى اجتهادات شخصية وبطريقة يدوية مما يفتح المجال إلى وجود التحيز وفتح باب الفساد أيضا.

مرحلة التقدير الذاتي: كل مقدر في الدائرة يقوم بعد تسلمه قوائم الكشوف وملفات دافعي الضرائب الخاصة به لوضع خطة عمل لنفسه بناء على خبرته السابقة يراعي بها الأولويات القانونية. أولى إجراءات التقدير تكون من خلال كتابة دعوة الحضور التي تكتب يدويا وترسل من خلال البريد ولكن هناك مشكلة كبيرة وهي عدم وضوح أو عدم وجود العنوان لدافعي الضرائب. المقدر ينتظر اتصال من دافع الضرائب أو مفوضه لتثبيت الموعد أو تغييره والاتفاق على موعد جديد وفي بعض الأحيان تكون مبادرة الاتصال لتثبيت الموعد من قبل المقدر. وفي هذه الأثناء يقوم المقدر بتحضير لعملية التقدير من خلال طلب قوائم المعلومات وإحضار الملف وطباعة بيان الضرائب الخاصة بكل دافع ضرائب.

قوائم المعلومات: المقدر يقوم بإعداد طلب قوائم المعلومات من خلال نموذج يدوي يتضمن اسم دافع الضرائب ورقمه الضريبي وسنة التقدير المطلوبة ويتم توقيعها من قبل المشرف ومن ثم إرسالها من خلال البريد أو الفاكس إلى مديرية المعلومات في الدائرة. قوائم المعلومات المطلوبة تحتاج من 3 إلى 5 أسابيع حتى تكون متوفرة للمقدر المعني ويتم إرسالها من خلال البريد الداخلي للدائرة مطبوعة وداخل مغلف مغلق. قوائم المعلومات تحتوي على معلومات ضرورية وأساسية يعتمد عليها المقدر في بناء قراره ومقارنة المعلومات المعلن عنها من قبل دافع الضرائب ومع ما ورد في قوائم المعلومات

عنه. فسائم المعلومات تشمل معلومات قيمة الصادرات والواردات وقيمة الإيجارات او العمولات المقبوضة وكذلك معلومات عن بعض المبيعات والمشتريات المحلية ذات القيمة المرتفعة.

المعلومات كانت تجمع يدويا من خلال التعاون مع بعض الدوائر الحكومية مثل دائرة الجمارك والمحاكم وأمانة عمان الكبرى ووزارة الصناعة والتجارة ومن خلال زيارات مبرمجة يقوم بها الموظفين في قسم جمع المعلومات في الدائرة إلى كبرى شركات القطاع الخاص واخذ أرصدة ذمم الدائنة والمدينة للعملاء فقط. أيضا هناك مصدر داخلي للمعلومات يتمثل في كويونات المعلومات التي يقوم المقدرين بكتابتها من خلال ملاحظاتهم أثناء التدقيق والتقدير على ملفات دافعي الضرائب ويرسلونها إلى مديرية المعلومات التي بدورها تقوم بإعادة إدخالها للاستفادة منها في تقدير على دافعي الضرائب الآخرين.

من خلال طرق تجميع وإعداد قسائم المعلومات أعلاه والتي تعد العمود الفقري لعملية التقدير بمحملها نلاحظ افتقارها الدقة وحاجتها للوقت الكبير لتجميع والتصنيف والإدخال والمعالجة وكذلك إعداد الموظفين الكبير التي تحتاجه العملية وكذلك حجم القرطاسية والأوراق المطبوعة والمغلفات التي تحتاجها العملية لكي يتم المحافظة على سرية بيانات ومعلومات دافعي الضرائب. أيضا هناك تحدي آخر في قسائم المعلومات وهو عدم اعتراف دافع الضرائب بقيمة او مصادر المعلومات الواردة على رقمه الضريبي مما يتطلب من المقدر عمل نموذج تحقق من المعلومات الواردة سابقا. وهذا يتطلب من مديرية المعلومات إرسال أحد موظفيها إلى مصدر المعلومة لكي يتم التأكد منها ومن ثم إرسال القسائم المعلومات الجديدة إلى المقدر المعني. هذا الإجراء كان يحتاج من 4 إلى 6 أسابيع إضافية.

إحضار ملف دافع الضرائب: يقوم المقدر بنفسه بإحضار ملف دافع الضرائب من المستودع الملفات في الدائرة. حسب التعليمات يجب على المقدر إعداد نموذج ملفات المطلوبة وتوقيعها من المشرف وإرسالها إلى مستودع الملفات حتى يقوم موظفي المستودع الملفات بتحضيرها له خلال يوم او يومين لكن حقيقة ما يحدث غالبا أن المقدر يدخل إلى المستودع ويقوم باستخراج الملفات المطلوبة. وهذا يتناقض مع ايسر قواعد السرية بيانات دافعي الضرائب كما نص عليها القانون لان المقدر باستطاعته الاطلاع على كل الملفات في هذه الحالة وليس الملفات المحولة إليه فقط. وأيضا نلاحظ الجهد والوقت الإضافي المطلوب من المقدر أن يبذله في عملية التحضير لعملية التقدير.

طباعة بيان الضرائب: المقدر كان يذهب بنفسه إلى قسم التحصيل لطباعة بيان الضرائب الخاص بدافعي الضرائب المحولين إليه. بيان الضرائب يحتوي على معلومات آخر سنة تقدير والرصيد والوضع

القانوني لدافع الضرائب. والهدف من بيان الضرائب هو إعطاء صورة عامة عن تاريخ الملف محل الدراسة والتقدير.

فمن خلال إجراءات اليدوية لتحضير لعملية التقدير أعلاه نلاحظ حجم الجهد والوقت المطلوب من المقدر أن يبذله قبل البدء بعملية التقدير، وكذلك مقدار الوقت المطلوب من دافع الضرائب انتظاره حتى يتم التقدير عليه وإنهاء معاملته وعدد مرات الزيارة المطلوب منه الحضور شخصيا هو او المفوض عنه إلى مقر المديرية الضريبية المعنية لمتابعة معاملته مما يتطلب منه تكاليف إضافية ووقت إضافي وأيضا الشعور بعدم الرضا اتجاه طول الإجراءات المطلوبة. النقطة المهمة هنا هو تأخر تحصيل الإيرادات الضريبية لان الضريبة النهائية لا تكون مستحقة الدفع إلا بعد الانتهاء من إجراءات التقدير بشكل كامل.

انتهاء إجراءات التقدير من قبل المقدر في قسم التقدير تكون بإصدار القرار التقدير وكتابة القرار يدويا وتعبئة عدة نماذج يدوية والحاجة إلى احتساب رصيد الضريبة يدويا وإجراء العديد من العمليات الحسابية اليدوية، وهنا نكون إمام خيارين: الأول موافقة دافع الضرائب او مفوضه على القرار والثاني عدم موافقة دافع الضرائب او مفوضه على القرار. عدم الموافقة يعني الذهاب إلى مرحلة الاعتراض وهناك مدد قانونية لذلك يجب متابعتها يدويا وأي تأخير من الدائرة يعني ضياع وقت إضافي قبل تحصيل الضرائب وهذا يشكل عبء مالي إضافي على خزانة الدولة، وفي نهاية مرحلة الاعتراض يمكن أن تكون النتيجة موافقة من دافع الضريبة او مفوضه او عدم الموافقة، عدم الموافقة يعني الذهاب إلى محكمة ضريبة الدخل لبدء إجراءات الاستئناف وأيضا هناك مدد قانونية محددة بالقانون وكان الحال قبل الأتمتة هو أيضا المتابعة اليدوية لهذه التواريخ والمعاملات، وفي نهاية هذه المرحلة تكون النتيجة موافقة من دافع الضريبة او مفوضه او عدم الموافقة، عدم الموافقة يعني الذهاب إلى محكمة ضريبة الدخل لبدء إجراءات الاستئناف وأيضا هناك مدد قانونية محددة بالقانون وكان الحال قبل الأتمتة هو أيضا المتابعة اليدوية لهذه التواريخ والمعاملات.

من خلال متابعة الإجراءات التقدير والاعتراض والاستئناف والتميز نرى أنها إجراءات طويلة وقد تمتد إلى سنوات طويلة ويوجد الآن العديد من القضايا العالقة في المحاكم لمدة تزيد عن عشرة سنوات. هذا يوضح لنا الكلفة والوقت والجهد المطلوب لكلا دائرة الضريبة ودافع الضرائب لمتابعة

إجراءات التقدير والتدقيق بعد أتمتة إجراءات الدائرة الضريبية:

أصبح كل مقدر يمتلك كمبيوتر خاص به وأصبحت عملية تحويل الكشوف والملفات يتم من خلال رسالة الكترونية من المشرف إلى المقدرين وبالتالي أصبح توزيع الكشوف الكتروني بين المقدرين وليس حسب رأي المشرف الشخصي وهذا يقود إلى إغلاق منافذ المحسوبة والعلاقات الشخصية في عملية توزيع الكشوف الضريبية على المقدرين والمدققين في الدائرة.

أصبح ملف دافعي الضرائب وقسيمة المعلومات وبيان الضرائب متاح مباشرة للمقدر من خلال شاشة الكمبيوتر مباشرة أمامه كما أشرنا أعلاه إن هذه الإجراءات كانت تحتاج إلى عدة أسابيع لتجهيزها يدويا، وأيضا الكلفة العالية للمراسلات والطباعة النماذج والقوائم وتخزينها لاحقا. أيضا المقدر يقوم بطباعة القرار من خلال الكمبيوتر وبالتالي سهولة التعديل في حالة وجود أخطاء وليس إعادة كتابة القرار من جديد مع كل خطأ في الكتابة أو العمليات الحسابية. أيضا النماذج المطلوبة من المقدر إعداد واحتساب رصيد الضريبة وكل العمليات الحسابية أصبحت تتم مباشرة من خلال برامج معدة مسبقا وهذا يوفر الوقت والجهد في المراسلات بين المقدر وقسم التدقيق وقسم التحصيل لاحقا من حيث دقة الأرقام وعدم وجود أخطاء حسابية تعيق إكمال إجراءات التقدير وإصدار الإشعارات النهائية لدفع الضرائب المستحقة.

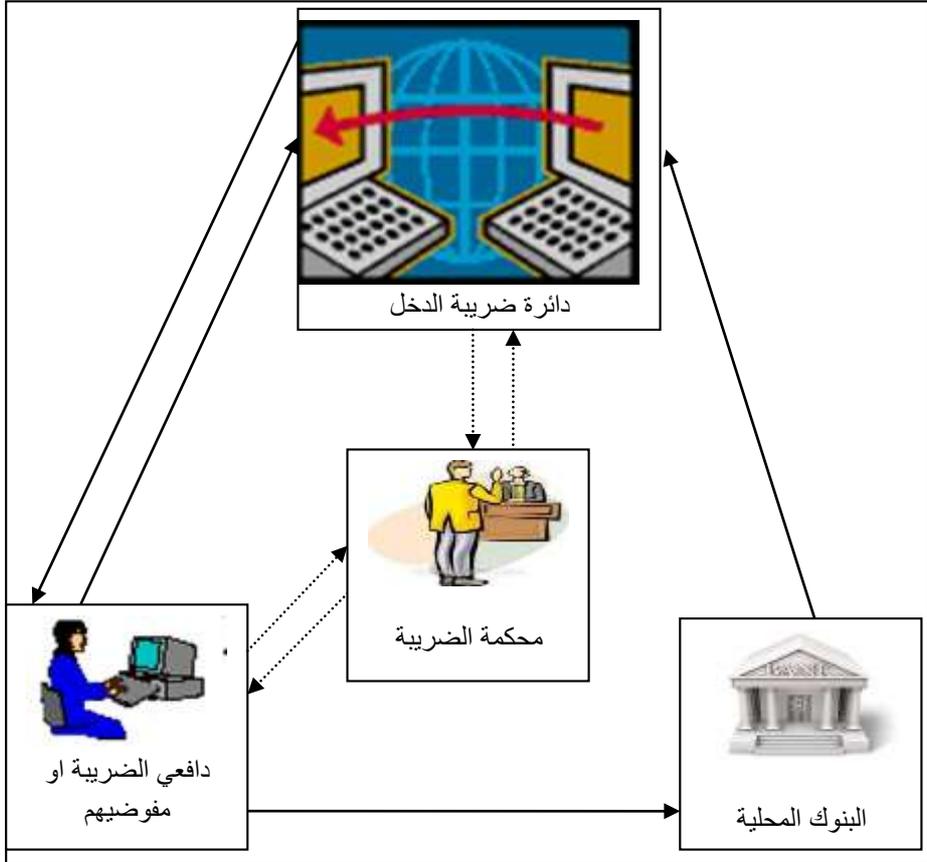
يقول أحد المدراء الذي تمت مقابلته: "أصبح عمل المدقق الإشراف على النظام وليس خلق النظام". أيضا أحد المقدرين الذي تمت مقابلته يقول: "أصبح هناك سرعة في إنجاز المعاملات وأصبحت المعاملات متاحة للمقدر بشكل أكبر لاتخاذ القرار وبدقة كبيرة".

منافع إدخال الأتمتة والتكنولوجيا في النظام الضريبي انعكس على مراحل التقدير الأخرى الإداري والاعتراض والاستئناف والتمييز حيث أصبحت كل المتطلبات مؤتمتة وبالتالي أصبح هناك سهولة وسرعة في المتابعة، وأيضا انخفضت حدة الخلاف بين دائرة الضريبة ودافعي الضرائب من خلال شمولية ومصداقية معلومات الدائرة مما عمل على زيادة دقة كشوف دافعي الضرائب مما عمل على تخفيض نسبة عدم الموافقة وبالتالي انخفاض عدد قضايا الاعتراض والاستئناف.

حسب مدير عام الدائرة ضريبة الدخل والمبيعات تم قبول 62.5% من الكشوف التقدير لعام 2010 كما هي مقدمة من دافعي الضرائب بدون أي تعديل (تقرير دائرة ضريبة الدخل،

2010). نرى هنا حجم التوفير في الجهد والوقت والكلفة من خلال قبول هذه الكشوف وفتح المجال أمام الدائرة للاهتمام بالكشوف والملفات الأكثر أهمية والعمل على توسعة الالتزام الضريبي. الشكل رقم 3 أدناه يلخص لنا الإجراءات التقدير الضريبية بعد الأتمتة النظام الضريبي في الأردن.

شكل رقم 3



الشكل رقم 3 أعلاه يظهر الإجراءات التقدير الضريبية بعد الأتمتة، حيث يبين لنا مقدار التوفير في الجهد والوقت والكلفة المطلوبة لمتابعة الملفات او كشوف الضريبة. دفعي الضرائب يستطيعون تقديم كشوفهم الكترونيا مما يعمل على توفير الوقت والجهد والكلفة لكل من دفعي الضرائب ودائرة الضريبة مقارنة مع الطرق اليدوية السابقة.

1- الربط الإلكتروني مع الدوائر والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة:

أحد المدراء الدائرة الذي تمت مقابلته قال: "المعلومات هي العمود الفقري للنظام الضريبي والأساس الذي يبنى عليه التقدير الضريبي، لذلك اهتمت كل عمليات الإصلاح الضريبي والأتمتة وإدخال التكنولوجيا على تدفق ودقة وشمولية المعلومات للنظام الضريبي وتوسعة رقعة الحصول عليها من كل المصادر المتاحة".

إدخال التكنولوجيا في النظام الضريبي في الأردن ساعد على ربط قواعد البيانات والمعلومات لبعض الدوائر الحكومية مع دائرة ضريبة الدخل مما عمل على تزويد الدائرة بالمعلومات الشاملة والدقيقة وفي الوقت المناسب. هذا عمل على تحسين صورة ومصداقية الدائرة أمام دافعي الضرائب والمجتمع مما ساعد الدائرة على تحقيق أهدافها من خلال زيادة التحصيلات وتوسيع القاعدة الضريبية.

جميع المتقابلين (المدراء، الموظفين ومدققين الحسابات) أكدوا من خلال المقابلات الأولية والرئيسية على أهمية الربط الإلكتروني للدوائر العامة مع دائرة الضريبة وعلى النتائج التي تحققت من ذلك. أهمية هذه النقطة من خلال أقوال المتقابلين ولدت مجموعة من الأسئلة الدقيقة حولها من خلال السؤال عن الدوائر الحكومية التي ربطت الكترونياً مع دائرة الضريبة وأيضا السؤال عن الدوائر الحكومية التي لم تربط الكترونياً مع دائرة ضريبة ولماذا؟ وكم عدده؟ وما هي الصعوبات التي تواجه عملية الربط الإلكتروني معها؟ وما هي الخطة الدائرة الضريبة لتوسيع الربط الإلكتروني مع الدوائر الحكومية الأخرى؟ الخ...

أحد مدققين الحسابات الذي تمت مقابلته يقول: "إجراءات التقدير ألان تنجز بسرعة أكبر وبسهولة أكبر، وعملية استخدام تكنولوجيا الاتصالات في الدائرة أصبحت واضحة من خلال الربط مع وزارة الصناعة والتجارة وغرفة تجارة عمان وأمانة عمان الكبرى، وهذا زاد شمولية التدقيق والدقة العالية والمساعدة على تحقيق رسالة ورؤية الدائرة وبالتالي تحقيق أهدافها. ألان أصبح صعب جدا على إي دافع ضريبة إخفاء مصادر دخله بعد استخدام تكنولوجيا الاتصالات في الدائرة حيث أصبح كل دافع ضريبة حريص ودقيق بتقديم البيانات عن مصادر دخله خوفا من اكتشاف التلاعب من قبل الدائرة وبالتالي دفعها للغرامات الكبيرة".

2- إنشاء وتطوير موقع الكتروني للدائرة:

إنشاء دائرة الضريبة موقع الكتروني يعد مؤشر أولي للتحول من العمل اليدوي إلى العمل الالكترونية والخدمات الالكترونية، وإشارة من الدائرة أنها تهتم بالاستفادة من تطورات التكنولوجيا وأنها تأخذ بعين الاعتبار مواكبة التطورات لتحقيق أهدافها وخدمة عملائها. الموقع الالكتروني من خلال محتوياته قد يكون مؤشرا قويا على إعطاء انطباع عن مدى توجه دائرة الضريبة إلى الخدمات الالكترونية.

حسب تقرير الاتحاد الأوروبي (EU commission, 2009, p.140) تم وضع معيار من ستة نقاط (من صفر درجة الى 5 درجة) لقياس درجة تحول الأنظمة الضريبية نحو الخدمات الالكترونية، حيث أن النقطة صفر هي تعبير عن عدم امتلاك النظام الضريبي موقع الكتروني وهذا يعني أن النظام الضريبي لم يتجه نحو الخدمات الالكترونية بعد. الخطوة الأولى هي إنشاء موقع الكتروني يحتوي على جميع المعلومات التي يحتاجها دافع الضرائب او مفوضيهم وتساعدهم على فهم قانون وأنظمة وتعليمات الضريبة من خلال نشرها على الموقع، وتساعدهم على الالتزام الضريبي من خلال بيان التواريخ القانونية لتقديم الكشوف ودفع الضريبة المستحقة. الخطوة الثانية هي توفر إمكانية الحصول على الكشوف والنماذج الورقية التي يحتاجها دافعي الضرائب من خلال الموقع وبطرق غير آلية. أما الخطوة الثالثة هي إمكانية دافعي الضرائب او مفوضيهم تسليم الكشوف والمعاملات الضريبية الكترونيا لكن باقي إجراءات التقدير ما زالت تتم بالطرق التقليدية.

الخطوة الرابعة هي إمكانية إتمام كل الإجراءات الضريبية الكترونيا حيث أن المقدرين ودافعي الضرائب لا يحتاجون إلى استخدام أوراق لإتمام إجراءات التقدير. الخطوة الخامسة هي خاصة للمستخدمين، حيث أن الاقتطاعات الضريبية تتم على مدار السنة من خلال الربط المباشر بين أصحاب العمل ودائرة الضريبة ، فيتم اقتطاع مقدار الضريبة المستحقة مباشرة عن كل فترة (أسبوعيا او شهريا) مع الأخذ بعين الاعتبار الإعفاءات والمسموحات الضريبية، أصحاب العمل مسئولون عن الاقتطاع الضريبة المستحقة وإرسال الضرائب إلى الدائرة الضريبة، ودائرة الضريبة ترسل كشف بالضريبة المدفوعة إلى دافعي الضرائب الكترونيا، دافع الضرائب يستطيع من خلال كلمة مروره معرفة ضريبه المدفوعة الكترونيا بأي وقت وبإمكانه الاعتراض الكترونيا.

من خلال معيار الاتحاد الأوروبي أعلاه نرى ان عملية التحول نحو الخدمات الالكترونية تتطلب خطط واضحة وعمل جاد من كلا الحكومات والإدارات الضريبية للوصول إلى المؤشرات الدولية. التجربة الأردنية في التحول إلى الخدمات الالكترونية في النظام الضريبي بدأت من خلال إنشاء موقع الكتروني لدائرة الضريبة. الموقع الالكتروني لدائرة الضريبة يحتوي على جميع القوانين والأنظمة والتعليمات التي يحتاجها دافعي الضرائب او مفوضيهم وكذلك مقدري الضريبة. حسب أقوال المشاركين في المقابلات أن موقع الدائرة الالكتروني أصبح مرجع رئيسي للمقشرين ودافعي الضرائب ومدققي الحسابات والمفوضين الضريبيين. معظم المشاركين في المقابلات أشادوا بالموقع الالكتروني لدائرة الضريبة واعتبروه أحد أهم ايجابيات إدخال التكنولوجيا. وفي نفس الوقت بعض المشاركين كان لهم تصور آخر عن موقع الالكتروني للدائرة من حيث انه لا يوجد اهتمام الكبير به من قبل الإدارة وان هناك بعض السلبيات بمحتوياته وتحديثه.

ومن خلال المتابعة أعلاه يمكننا القول أن دائرة الضريبة في الأردن قد حققت المطلوب في الخطوة الأولى في معيار الاتحاد الأوروبي نحو التوجه للخدمات الالكترونية. برغم من وجود الانتقادات أعلاه لموقع الالكتروني للدائرة فيمكننا اعتباره نقدا ايجابيا يهدف إلى الوصول إلى درجة أعلى لما هو موجود فعلا.

موقع الدائرة الالكتروني يوفر جميع النماذج والكشوف المطلوبة لضريبة الدخل وضريبة المبيعات حيث يستطيع دافع الضرائب او مفوضه طباعة النموذج او الكشف مباشرة وتعبئته يدويا وهناك إمكانية أيضا لإدخال الأرقام على الكشف من خلال الكمبيوتر وتمت العمليات الحسابية الكترونيا وبعد ذلك يقوم دافع الضرائب او مفوضه بطباعة الكشف ومن ثم تسليمه إلى دائرة الضريبة مباشرة او من خلال البريد او من خلال بعض البنوك المحلية. حيث يمكننا متابعة توفير الموقع الالكتروني للدائرة لنماذج والكشوف من خلال الرابط التالي: www.istd.gov.jo

الدائرة بدأت في عام 2007 بتقديم خدمة استلام كشوف ضريبة الدخل للإفراد والشركات أليا وكذلك خدمة طباعة بيان الضرائب وتعديل المعلومات الشخصية أليا، هذه الخدمات تغطي ضريبة الدخل فقط ولا تغطي ضريبة المبيعات. متابعة هذه النقطة من خلال سؤال المديرين عن عدد دافعي الضرائب الذين يقومون بتقديم كشوفهم الكترونيا وأيضا سؤال مدققين الحسابات والموظفين عن أسباب عزوف دافعي الضرائب ومفوضيهم عن تقديم كشوفهم الكترونيا فتح المجال

معرفة العديد من الصعوبات والتحديات التي تواجه انتشار الخدمات الالكترونية في الأردن من حيث: الضعف في إدارة الضريبة والصعوبات التقنية والصعوبات البيئية والصعوبات الإدارية والصعوبات القانونية وضعف الثقة بالخدمات الالكترونية كثقافة جديدة.

ومن خلال المتابعة أعلاه يمكننا القول ان الضريبة الدخل في الأردن هي في الخطوة الثالثة بالنسبة لمعيار الاتحاد الأوروبي. حيث توجد هناك إمكانية لدفعي الضرائب او مفوضيهم تسليم الكشوف والمعاملات الضريبية الكترونيا لكن باقي إجراءات التقدير ما زالت تتم بالطرق التقليدية. أما بالنسبة لضريبة المبيعات ما زالت في الخطوة الثانية وذلك بسبب عدم وجود إمكانية لدفعي الضرائب او مفوضيهم تسليم كشوفهم الكترونيا حتى بداية 2014. النظام الضريبي في الأردن يحتاج إلى وقت للوصول إلى الخطوة الرابعة والخامسة، حيث يتطلب منه ذلك تفعيل التسليم الالكتروني للكشوف الضريبية بشكل كامل وتفعيل الدفع الالكتروني وكذلك أتمتة كافة إجراءات التقدير والتدقيق.

3- إدخال خدمات الضريبة الالكترونية:

إن التوجه نحو إدخال ونشر الخدمات الالكترونية في النظام الضريبي هو نقلة نوعية لمواكبة التطوير والمؤشرات الدولية في هذا المجال. الايجابيات والمكاسب الكبيرة التي حققها إدخال ونشر التكنولوجيا في الأنظمة الضريبية في الدول المتقدمة وكذلك أهمية الإيرادات الضريبية لمواجهة التزامات حكومات الدول النامية شكل حافزا للدول النامية في السير باتجاه إدخال ونشر التكنولوجيا في أنظمتها الضريبية. إدخال الخدمات الالكترونية النظام الضريبي في الأردن جاء كمبادرة من جلالة الملك عبد الله الثاني والحكومة الأردنية. منذ البداية الحكومة هدفت لجعل تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية والخدمات الالكترونية في دائرة الضريبة كنموذج لباقي دوائر الحكومية الأخرى. الدعم الحكومي ووجود عدد من المقومات الايجابية في دائرة الضريبة شكل حوافز لنجاح تجربة إدخال ونشر الخدمات الالكترونية.

حسب (OECD, 2010) توجد هناك مجموعة من المعايير الدولية لتقييم وقياس تجربة إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي كخدمة الكترونية (e-Tax) تتمثل في أربعة خطوات وهي، أولاً: الوجود (Presence) وتعني أن هناك موقع الكتروني لدائرة الضريبة ثابت أو جامد والذي يطلق على تدفق المعلومات باتجاه واحد فقط من دائرة الضريبة

ويكون باتجاه دافعي الضرائب. ثانيا: التفاعل (Interaction) وتعني أن هناك تدفق للمعلومات باتجاهين (دائرة الضريبة ودافعي الضرائب) ولكن بدون وجود طرق الكترونية لهذا التدفق. ثالثا: المعاملات (Transactions) وتعني أن هناك تعامل وتدفق الكتروني بين دائرة الضريبة ودافعي الضرائب مثل: الاستفسار الالكتروني، وتقديم الكشوف الكترونيا، ودفع الضريبة المستحقة الكترونيا. رابعا: التكامل والدمج (Integratoin) وتعني أن هناك تبادل للمعلومات بين دوائر ومؤسسات الحكومة حول دافع ضرائب واحد محدد.

لمعرفة أين تقع التجربة الأردنية في إدخال الخدمات الالكترونية في النظام الضريبي بالنسبة للمعيار OECD أعلاه، هذا يتطلب منا الرجوع إلى تعريف كل صنف كما ورد في المعيار لنرى هل تم تحقيقه او انه قيد الانجاز او انه لم يبدأ تطبيقه بعد.

فمن خلال إنشاء موقع الالكتروني للدائرة والتي احتوى على جميع القوانين والأنظمة والتعليمات والذي أصبح مرجعا لجميع الأطراف: دافعي الضرائب والمستشارين الضريبيين ومدققي الحسابات وموظفين الدائرة كما تمت الإشارة إليه من قبل معظم الذين تمت مقابلتهم من الفئات الثلاثة، تكون التجربة الأردنية قد حققت الخطوة الأولى وهي الوجود، ومن خلال إمكانية طباعة نماذج والكشوف الضريبية، وإرسال رسائل الكترونية للاستفسار، وإمكانية احتساب الضريبة المستحقة بناء على الأرقام المدخلة من قبل دافعي الضرائب او مفوضيهم، وأيضا دائرة الضريبة تقوم بإرسال رسائل خلوية لدافعي الضرائب لتذكيرهم بالمواعيد القانونية لتسليم كشوفهم لتجنب الغرامات وكذلك لترويج للخدمات الالكترونية وتشجيع على الالتزام الضريبي، تكون التجربة الأردنية قد حققت الخطوة الثانية وهي التفاعل.

أما خطوة المعاملات فهي قيد الانجاز، حيث أن دافعي الضرائب يستطيعون الحصول على كلمة المرور التي تسمح لهم بتسليم كشوف ضريبة الدخل السنوية الكترونيا. لكن هذه الخدمة لا تشمل كشوف ضريبة المبيعات التي تتطلب التسليم ستة مرات في السنة (كل شهرين مرة). أيضا خدمة الدفع الالكتروني المباشر غير موجودة حتى الآن، ولكن يسمح لدافعي الضرائب بدفع الضريبة المستحقة من خلال البنوك المحلية. حسب معظم المدراء المشاركين في المقابلات أكدوا أن هناك دراسات وخطط للبدء في استقبال كشوف ضريبة المبيعات الكترونيا خلال سنة! وكذلك هناك خطط ودراسات لبدء تفعيل الدفع الالكتروني المباشر.

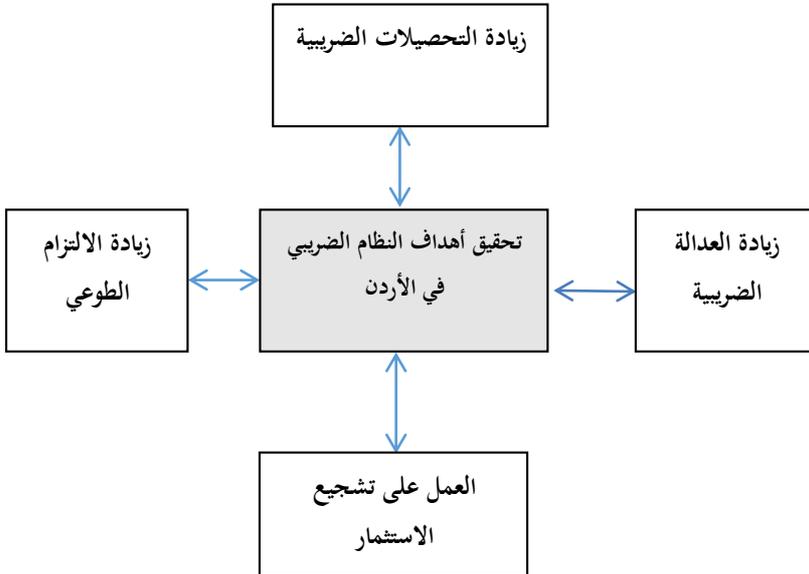
أما بالنسبة لخطوة التكامل والدمج فقد بدأ العمل بها ولكن على نطاق محدود، حيث كما بينا سابقا أن تبادل المعلومات بين دائرة الضريبة والدوائر الحكومية الأخرى مقتصر على عدد محدود منها وان تبادل المعلومات مع تلك الدوائر الحكومية ليس تبادلا الكترونيا كاملا ولكن من خلال وسائط مثل سي دي ويحتاج إلى تحديث مستمر.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر لاستخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي على تحقيق أهداف النظام الضريبي في الأردن.

من خلال تحليل البيانات المجمعة وكما تم شرحه أعلاه، تم التوصل إلى أن إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن كان له أثر على المساعدة في تحقيق وإنجاز أهداف النظام الضريبي كما هو موضح في الشكل رقم 4 أدناه.

شكل رقم 4

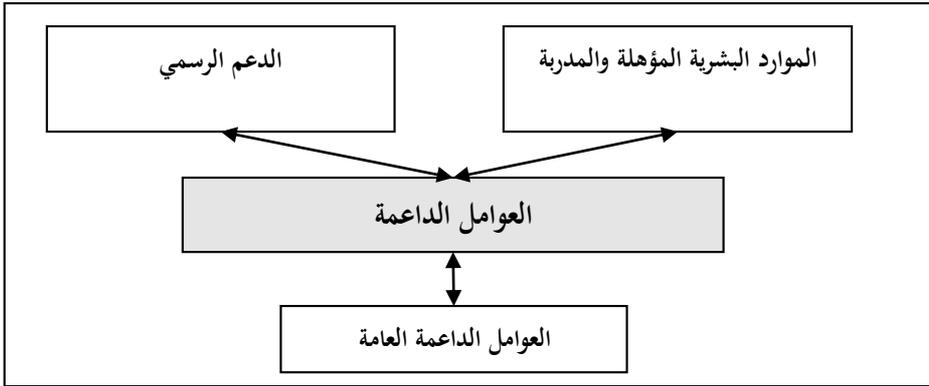


وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة وهي:

يوجد أثر لاستخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي على تحقيق أهداف النظام الضريبي في الأردن.

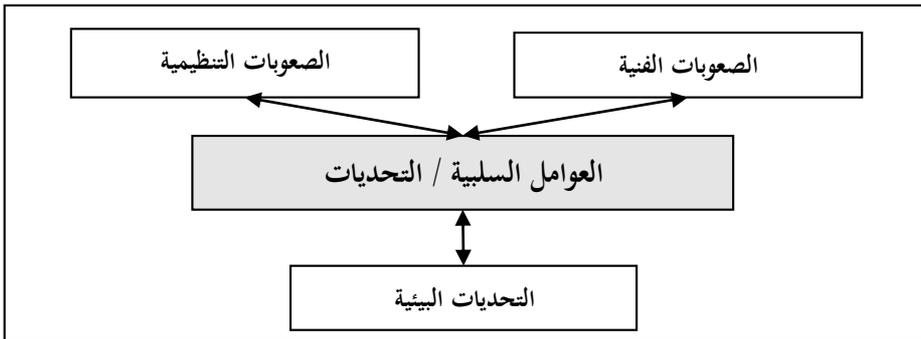
الفرضية الثانية: لا يوجد أثر للعوامل الداعمة او التحديات التي تحيط تجربة إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي على النظام الضريبي في الأردن.
 من خلال تحليل البيانات المجمعة وكما تم شرحه أعلاه، تم التوصل إلى أن إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن كان محاطا بمجموعة من العوامل الداعمة ايجابية وبنفس الوقت هناك مجموعة من التحديات والصعوبات والمعوقات التي أثرت على التجربة الأردنية كما هو موضح في الشكل رقم 5 والشكل رقم 6 أدناه.

شكل رقم 5



الشكل رقم 5 أعلاه يوضح دور العوامل الداعمة في إنجاح التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي.

شكل رقم 6



الشكل رقم 6 أعلاه يوضح دور التحديات والمعوقات التي تواجه التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي.

وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة وهي:
يوجد أثر للعوامل الداعمة او التحديات التي تحيط تجربة إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي على النظام الضريبي في الأردن.

الفرضية الثالثة: لا يمكن معرفة وتقييم التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي بالنسبة للمعايير الدولية.
من خلال تحليل البيانات المجمعة وكما تم شرحه أعلاه، تم التوصل إلى انه يمكن تقييم التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي بالنسبة للمعايير الدولية كما هو موضح في الجدول رقم 2 أدناه.

جدول رقم 2

التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي		معييار EU	معييار OECD
ضريبة المبيعات	ضريبة الدخل		
موجودة	موجودة	الخطوة صفر	الوجود
أُنجزت	أُنجزت	الخطوة الأولى	
أُنجزت	أُنجزت	الخطوة الثانية	التفاعل
تحت الانجاز	أُنجزت	الخطوة الثالثة	المعاملات
ليس بعد	تحت الانجاز	الخطوة الرابعة	
ليس بعد	ليس بعد	الخطوة الخامسة	التكامل والدمج

الجدول رقم 2 أعلاه يوضح تقييم التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي بالنسبة للمعايير الدولية، نموذج الاتحاد الأوروبي EU model ونموذج منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD model.

وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة وهي:

يمكن معرفة وتقييم التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي بالنسبة للمعايير الدولية

النتائج والتوصيات:

أ - النتائج: لقد هدف هذا البحث إلى فهم التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي، من خلال دراسة أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وهو التجربة الأردنية، ومن خلال مناقشة وتحليل بيانات المجموعة توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1- ساهم إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن

بالمساعدة بتحقيق أهداف الضريبة ومنها:

أ - زيادة التحصيلات الضريبية.

ب- زيادة الالتزام الطوعي بالقوانين الضريبية.

ج- العمل على جذب الاستثمارات.

د- تحقيق العدالة الضريبية بقدر المستطاع.

2- هناك مجموعة من العوامل المحفزة والمساعدة للتجربة الأردنية في إدخال وتطبيق

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي، وهي:

أ - الموارد البشرية المؤهلة والمدربة.

ب- الدعم الرسمي الكبير لإنجاح التجربة.

ج- العوامل الداعمة العامة الأخرى، مثل انتشار الانترنت والقوانين الداعمة... الخ.

3- هناك مجموعة من التحديات والمعوقات التي تواجه التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي، وهي:

أ - الصعوبات الفنية.

ب- الصعوبات التنظيمية.

ج- التحديات البيئية.

4- التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي

حققت خطوات الوجود والتفاعل والمعاملات ولم تبدأ بخطوة التكامل والدمج حسب ونموذج

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD model، أما بالنسبة لتقييم التجربة الأردنية

حسب نموذج الاتحاد الأوروبي EU model فقد أنجزت الخطوات صفر و الأولى والثانية

والثالثة وما نالت تحت الانجاز الخطوة الرابعة ولم تبدأ بعد بالخطوة الخامسة.

5- يمكن مشاهدة آثار التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام

الضريبي، من خلال:

أ- أتمتة إجراءات التقدير والتدقيق في الدائرة.

ب- الربط الإلكتروني مع الدوائر والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة.

ج- إنشاء وتطوير موقع الكتروني للدائرة.

د- إدخال الخدمات الضريبية الإلكترونية.

ب - التوصيات: على ضوء نتائج الدراسة وإثراء التجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي، يوصي الباحث بما يلي:

1- يجب وضع خطط الزمنية محددة للانتقال من خطوة إلى أخرى وإلزامية التطبيق والتحول

إلى الخدمات الإلكترونية تماشياً مع التجارب الدولية.

2- يجب استخدام الحوافز لتشجيع دافعي الضرائب ومفوضيهم للتحويل إلى استخدام

الخدمات الإلكترونية، مثل الخصم الضريبي وفترات السماح أكبر لتقدم وتعديل ودفع

الضريبة... الخ.

3- العمل على نشر ثقافة الثقة بالخدمات الإلكترونية الضريبية بين دافعي الضرائب

ومفوضيهم والمجتمع المحلي بشكل عام.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، التقرير السنوي، 2007، عمان، الاردن.
- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، التقرير السنوي، 2008، عمان، الاردن.
- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، التقرير السنوي، 2009، عمان، الاردن.
- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، التقرير السنوي، 2010، عمان، الاردن.
- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، التقرير السنوي، 2011، عمان، الاردن.
- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، التقرير السنوي، 2012، عمان، الاردن.
- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، التقرير السنوي، 2013، عمان، الاردن.
- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، التقرير السنوي، 2014، عمان، الاردن.

المراجع الأجنبية:

- (AICPA) American Institute of Certified Public Accountants (2003) **Guiding Principles for Tax Law Transparency**. Tax Policy Concept Statement No.3. New York.
- Assir, M. (2005) **Computerization of Income and Sales Tax Department for Improved Revenue Collection-PaseII**. Evaluation Mission. Final Report Prepared for: UNDP Jordan, December. [Internet] Available from: < http://www.undp-jordan.org/Portals/0/Income%20Tax%20Evaluation_Report.pdf> [Accessed 15 July 2014].
- Bryant, A. and Charmaz, K. (2007) Grounded theory in historical perspective: An epistemological account. In: Bryant, A. & Charmaz, K. (Eds.), **The Sage handbook of grounded theory**. London, Sage, pp. 31-57.
- Charmaz, K. (2006) **Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis**. London: Sage.
- Charmaz, K. (2008) Grounded Theory. In J. Smith, ed. **Qualitative Psychology: A Practical Guide to Research Methods**. London: SAGE Publications Ltd. Ch.5, pp. 81-110.
- Chatfield, A., T. (2009) Public Service Reform through e-Government: a Case Study of 'e-Tax' in Japan. **Electronic Journal of e-Government**, Vol. 7, No. 2, pp135 - 146.
- Ciborra, C. (2005) Interpreting e-government and development: efficiency, transparency or governance at a distance? **Information technology and people**, Vol.18, No. 3, pp. 260-279.
- EU commission (2009) European Commission Directorate General for Information Society and Media. **Smarter, Faster, Better eGovernment. 8th eGovernment Benchmark Measurement**. November 2009.
- Lonti, Z. and Woods, M. (2008) Towards government at a glance: identification of core data and issues related to public sector efficiency. OECD Working Papers on public Governance, No. 7, OECD, Paris.
- (OECD) Organisation for Economic Co-operation and Development (2010) **Survey of Trends and Developments in the use of electronic services for taxpayer service delivery**. Forum on tax administration: taxpayer services sub-group. Survey report. March.
- Oppenheim, A. and Naftali, A. (2000) **Questionnaire Design, Interview Measurement**. London, Continuum.
- Rohde, P., Lewinsohn, P. & Seeley, J. (1997) Comparability of Telephone and Face-to-Face Interviews in Assessing Axis I and II Disorders. **The American Journal of Psychiatry**. Volume 154, Issue 11, pp. 1593-1598. November.
- Seidman, I. (2006) **Interviewing as Qualitative Research. A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences**. 3rd ed. New York, Teachers College Press.
- (UNDP) **United Nations Development Programme** (1996) Project of the Government of the Hashemite Kingdom of Jordan: Strengthening of the Income Tax Department for Improved Revenue Collection. Amman.