

واقع الإدارة الالكترونية الضريبية في فلسطين

The reality of electronic tax administration in Palestine

الأستاذ الدكتور طارق الحاج

منذر خالد

جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين

Pr. Tarek El Hajj

Munther Khalid

An - Najah National University Nablus Palestine

ملخص

تهدف هذه الدراسة التعرف الى واقع الادارة الالكترونية الضريبية في فلسطين، والتعرف الى اهمية الخدمات الضريبية الالكترونية، وعوائق تطبيقها، وخصائصها، ولتحقيق ذلك اعتمد الباحثان على المصادر الثانوية للحصول على المعلومات. اهم الاستنتاجات التي تم التوصل اليها، غياب تشريعات قانونية خاصة بالوثائق الالكترونية، والخلل في البنية التحتية للبرامج الالكترونية المستخدمة، وعلى ضوء ذلك اقترح الباحثان بضرورة تشريع قانون للخدمات الضريبية الالكترونية وتعزيز البنية التحتية للنظام الالكتروني.

الكلمات المفتاحية : الادارة الصريبية . الادارة الإلكترونية

Abstract

This study aims to identify the reality of electronic tax administration in Palestine, and to identify the importance of electronic tax services, and obstacles to their application, and characteristics, and to achieve this, the researchers relied on secondary sources to obtain information.

The most important conclusions reached were the absence of legal legislation related to electronic documents and defects in the infrastructure of the electronic programs used. Depend on this, the researchers proposed the necessity of legislating a law on electronic tax services and strengthening the infrastructure of the electronic system.

Keywords: Tax Administration Electronic Management

مقدمة

ان للتطورات التكنولوجية المتسارعة والتقدم الهائل في وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات دور بارز في احداث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وظهرت هذه التطورات في 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 ال. كثيرا من الدول بدأت ومنذ زمن بعيد في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوما بالبيروقراطية والتعدد والتعقيد

في الإجراءات المطلوبة، ومع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لازماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية تهية 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 ممكنة تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوماً في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى يتم تقسيم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تحاول الحكومات السير جنباً إلى جنب مع القطاع الخاص لتوفير الخدمات للمواطنين بشكل الكتروني فيما يعرف "بالحكومة الإلكترونية ويعد تطبيق الحكومة الالكترونية 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 الالكترونية المقدمة من قبل الدوائر الضريبية في فلسطين وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية :

1. ما أهمية الخدمات الضريبية الالكترونية ؟
2. ما هي المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني ؟
3. ما هو واقع الحكومة الالكترونية في فلسطين؟
4. ما هي خصائص الخدمات الضريبية الالكترونية؟

أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة في إظهار وتبيان أهمية موضوع جديد يكتنفه الغموض وهو فوائد الخدمات الالكترونية 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 كما وتبرز أهمية هذه الدراسة من ندرة الدراسات والأبحاث التي تتعلق في هذا الموضوع فهي دراسات قليلة في فلسطين.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على أهمية الخدمات الضريبية الالكترونية ؟
2. التعرف على المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الضريبية بشكل الكتروني ؟
3. التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في فلسطين؟
4. التعرف على خصائص الخدمات الضريبية الالكترونية؟

الاطار النظري والدراسات السابقة

الاطار النظري

أهمية الخدمات الضريبية الالكترونية:

إن التطور الحاصل في التكنولوجيا والثورة الرقمية أعطى زخماً كبيراً للخدمات المقدمة بشكل مباشرة 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، ويمكن تلخيص أهمية الخدمات الضريبية الالكترونية كما يلي:

1. تحقيق أكبر قدر ممكن من الضبط الإداري بما يضمن سرعة وسرية 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 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 والمبنية على التقديرات الشخصية للموظفين بحيث يتم إعادة هندسة إجراءات العمل بشكل الكتروني وهيكله كافة العمليات الضريبية وتحديد مواقع العاملين في الدوائر الضريبية.

عوائق تطبيق الخدمات الضريبية الالكترونية.

إن مواكبة التطور ليست بالسلسلة الظاهرة للعيان إذا تعلق الأمر بخدمات تقدم بشكل الكتروني للمواطنين، فهناك تحديات تواجه هذا التطبيق ومن هذه التحديات:

1. عوائق تشريعية: تعتبر التشريعات القانونية النازمة للخدمات الالكترونية حجر الزاوية في تصميم الأنظمة الالكترونية لتقديم الخدمات الالكترونية، فلا يوجد 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 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 سابقاتها 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: إن بناء أي نظام سواء كان يدوي أو الكتروني 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 الكتروني:

* الخوف من التغيير وتبني التكنولوجيا حيث يعتبر بعض الموظفين أن التغيير سيحدد من صلاحياتهم وقوتهم في مؤسساتهم.

* الخوف من إعادة هيكلة الموظفين العاملين في الضريبة بسبب تبني أنظمة الكترونية تعمل بشكل تلقائي.

* نقص الوعي لدى بعض الموظفين بأهمية أمن وحماية المعلومات.

واقع الحكومة الالكترونية 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 الكبيرتين للمعلومات، لكن وبسبب الظروف في اراضي السلطة الفلسطينية 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.

في فلسطين يوجد 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، وان 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 وإطلاق إطار التبادل البيني لتفهم الوزارات على بعضها البعض خلال تبادل البيانات، عمل قانون لتبادل البيانات بين الوزارات وقد تم صياغة مسودة قانون المعاملات الالكترونية.

خصائص الخدمات الضريبية الالكترونية

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 الإلكتروني.
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 و المساواة وتكافؤ الفرص أمام كافة المكلفين في الحصول على الخدمة الإلكترونية.

الدراسات السابقة:

1. دراسة نبيل إبراهيم: (2010):

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

هدفت الدراسة إلى وضع إطار لتقويم أداء الخدمات الضريبية الإلكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء لترشيد تكلفة الخدمات المقدمة للممولين إلكترونياً، وزيادة عوائد الإيرادات من خلال تحسين جودتها المقدمة عبر بوابة الحكومة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى :

- تقدمت برامج تدريب تتفاعل مع البيئة الإلكترونية 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 هذا المجال .
- ضرورة تغيير مفهوم الرقابة الداخلية لجهاز التوجيه الفني بما يتناسب مع الفكر الإلكتروني في التعاملات الضريبية .

2.دراسة مؤسسة ديلويت (Deloitte Research، 2000) وهي بعنوان " المواطنيين 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 المسئولين 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:

- *توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمواطنين باستخدام التكنولوجيا المناسبة.
- *تبادل المعلومات والاتصالات. *تبني مداخل متعددة الأغراض. *تنوع الخدمات وفقاً لرغبات المواطنين.
- *تجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة.
- *الدمج الكامل لنظم المعلومات بين مختلف أجهزة الدولة الحكومية.

3.دراسة أحمد خليل: (2012):وهي بعنوان " استخدام تقانة شبكة المعلومات والاتصالات في دعم نظام المعلومات الضريبي (المقتبسات) "هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع النظام الضريبي المتاح والمعمول به في مدينة اربيل 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 مجاًلاً 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 فضلا 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.

الاستنتاجات

على ضوء ما سبق فقد تم التوصل الى الاستنتاجات التالية:

1. غياب التشريعات القانونية الخاصة التي تخص الوثائق الالكترونية وعدم إطفاء الصبغة القانونية عليها
2. طبيعة التعامل بين المواطنين ومقدمي الخدمات الضريبية هي أقرب إلى الصراع والتذاكي والتصيد، فمقدم 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.
3. يُعاني النظام الضريبي الحالي من خلل كبير في البنية التحتية، فعلى صعيد البرامج الالكترونية المستخدمة، فهي منفصلة عن بعضها، فالمعاملة الضريبية الواحدة بحاجة إلى أكثر من برامج لإنجازها.

مقترحات

على ضوء الاستنتاجات يقترح الباحثان:

1. تشريع قانون للخدمات الضريبية الالكترونية
2. بناء ثقافة ضريبية
3. تعزيز البنية التحتية للنظام الالكتروني

المراجع

1. الأحمد، نجم، العلي، مهند الناصر، انعكاسات الحكومة الالكترونية على أداء الإدارة العامة، بحث منشور، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مجلد 33، عدد 5، 2011.
2. 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).
3. المسعودي، سميرة مطر، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية، المملكة المتحدة، 2010.
4. لطفي، علي، الحوكمة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دبي، 2007.
5. العريشي، جبريل حسن، الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها، مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يناير 2008