

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

م . م . مصطفى عبد الحسين علي
جامعة المثنى / كلية الإدارة والاقتصاد
قسم المحاسبة

م . م . مصطفى علي إبراهيم
الجامعة التكنولوجية
قسم هندسة انتاج ومعادن

M.ALI7810@yahoo.com
mustafa.abd1983@yahoo.com

المخلص

يهدف هذا البحث إلى بيان مدى تقبل المكلفين لتطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب ، فضلا عن تقييم مدى توفر تقنية المعلومات في الهيئة التي تمكنها من تطبيق الحكومة الالكترونية . ومن ناحية أخرى يهدف إلى بيان اثر ذلك في تخفيض كلفة الإذعان الضريبي فضلا عن أثرها في تحسين مستوى الإذعان الضريبي ، ولتحقيق ذلك تم تقسيم البحث إلى ثلاث مباحث تناول المبحث الأول منهجية البحث أما المبحث الثاني تضمن الجانب النظري للبحث وعلى محورين ركز المحور الأول على مفهوم الحكومة الالكترونية أما المحور الثاني ركز على مفهوم الإذعان الضريبي وأخيرا المبحث الثالث تناول الجانب العملي للبحث الذي تضمن تقييم مدى توفر تقنية المعلومات في الهيئة العامة للضرائب ، فضلا عن تحليل نتائج استمارة الاستبيان ، و تحديد الإطار المقترح لتطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب . و أوضح البحث وجود اثر ايجابي لتطبيق الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى الإذعان الضريبي فضلا عن تخفيض كلفة الإذعان الضريبي كما إن هناك تقبل لفكرة تطبيق الحكومة الالكترونية من قبل المكلفين .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

المقدمة

تتأكد أهمية دراسة الضرائب في العراق والدول كافة بالنظر لما تمثله الضرائب من أهمية للدولة بوصفها المصدر الرئيس لتمويل الإنفاق العام ، الذي يعد من أهم أدوات السياسة المالية التي تستطيع الحكومة من خلالها التأثير في مستوى النشاط الاقتصادي والاجتماعي والسياسي للبلد ، ذلك أن حاجة الدولة إلى الموارد المالية للقيام بوظائفها وأداء الخدمات العامة جعلها تفرض الضرائب ، مما يستوجب العمل على إيجاد مؤسسة قادرة على مواكبة التطورات التي تحدث في البيئة المحيطة بها والتمثلة بالثورة التكنولوجية وعصر العولمة والانفتاح المعلوماتي والتطورات العالمية المتسارعة في نظم وتقنية المعلومات والاتصالات وشبكات الانترنت من العوامل التي أصبحت ضرورة حتمية على التحول من العالم الواقعي الى العالم الافتراضي الرقمي وعلى مواكبة التطور التقني في شتى المجالات . ففي مجال الحكومة الالكترونية الذي يعد من اهم المجالات التكنولوجية لما فيها من اتحاد للثورة المعلوماتية ولما فيها من الاستخدام الأكثر لمجالاتها المتعددة ، فهذا المفهوم الذي تبنته الكثير من الأنظمة الضريبية المتطورة والذي أصبح احد اهم المعايير التي تقاس بها درجة تقدم الأنظمة الضريبية في القرن الحادي والعشرين ، كما ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل الضريبي يعد ضرورة وذلك نظرا لما تمتاز به الضرائب من خصوصية باعتبارها استقطاع إجباري من أموال المكلفين لغرض تحقيق منافع مالية واجتماعية واقتصادية وسياسية للمجتمع ، يتطلب ذلك توفر مؤسسة قادرة على وضع التشريعات الضريبية موضع التنفيذ بأسلوب يخفف العبء على المكلف بدلا من زيادة التعقيد مما يساهم في زيادة التزام المكلف طوعيا بالتزاماته الضريبية .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق المبحث الأول / منهجية البحث والدراسات السابقة

المحور الأول : منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث

ان الأساليب المتبعة في العمل التقليدي للهيئة العامة للضرائب تؤدي الى ضعف مستوى الشفافية من خلال فرضها القيود على بياناتها ، حيث تكون هذه البيانات غير مفهومة وفي اغلب الأحيان لا يمكن الوصول إليها . فضلاً عن طول فترات المراجعة للمكلفين . إذ ان هذه الامور تؤدي الى تقليل مستوى الاذعان الضريبي للمكلفين . لذا يتطلب الامر ايجاد وسائل تعمل على توفر الشفافية وسرعة انجاز معاملات المكلفين . وان من هذه الوسائل هو تطبيق الحكومة الالكترونية إذ إشارة العديد من الدراسات الى ان تطبيق الحكومة الالكترونية في العمل الضريبي يساعد وبشكل كبير على تدفق البيانات والمعلومات الى المستفيدين من العمل الضريبي، فضلاً عن سرعة وصول البيانات والمعلومات الى الإدارة العليا بالسرعة والدقة المطلوبة . لذا تتمثل مشكلة البحث بالتساؤلات التالية :-

- ١- هل تمتلك الهيئة العامة للضرائب المكونات المادية التي تمكنها من تطبيق الحكومة الالكترونية ؟
- ٢- هل هنالك اثر لتطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب في تحسين الاذعان الضريبي للمكلفين ؟
- ٣- ما مدى تقبل المكلفين لتطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب ؟
- ٤- هل هنالك اثر للحكومة الالكترونية في تخفيض كلفة الاذعان الضريبي للمكلفين ؟

ثانياً : أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في تسليط الضوء على الحكومة الالكترونية باعتبارها وسيلة من وسائل الضرورية لمعالجة الخلل الحاصل في الإدارة الضريبية (الهيئة العامة للضرائب) من خلال طرح مجموعة من الأطر النظرية الواجب مراعاتها عند تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب . وتوفير أرضية مناسبة لفكرة تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال دراسة آراء المكلفين حول مدى تقبلهم للخدمات الالكترونية وكذلك إعطاء صوره عن اثر الحكومة الالكترونية بتحسين الإذعان الضريبي وتخفيض كلفته .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

ثالثا : أهداف البحوث التطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

١. تسليط الضوء على الإمكانيات المادية والبشرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في الهيئة العامة للضرائب.
٢. تسليط الضوء على رأي المكلفين في مدى تقبلهم لتطبيق الحكومة الالكترونية .
٣. بيان رأي المكلفين حول دور الحومة الالكترونية في تخفيض تكاليف الإذعان الضريبي وكذلك حول دور الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى الإذعان الضريبي لدى المكلفين

رابعا : فرضيات البحث

- ١- تمتلك الهيئة العامة للضرائب التقنية التي تمكنها من تطبيق الحكومة الالكترونية .
- ٢- يتقبل المكلفين لتطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب .
- ٣- هنالك اثر لتطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب في تحسين الإذعان الضريبي للمكلفين .
- ٤- هنالك اثر للحكومة الالكترونية في تخفيض كلفة الإذعان الضريبي للمكلفين.

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

اولا : الدراسات العربية

١- دراسة (عبد : ٢٠٠٧) (معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة لأراء عينة من موظفي عدد من الدوائر الحكومية في محافظة صلاح الدين)

هدفت الدراسة إلى تحديد معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية من قبل الدوائر الخدمية لمحافظة صلاح الدين ، وستخدم الباحث استمارة استبيان مكونة من (٥٠ سؤالا) تم توزيع استمارة الاستبيان على عينة عشوائية من العاملين ومستخدمي نظم المعلومات في دوائر المحافظة ، وقد حدد هذه الدراسة المعوقات التي يمكن أن تؤثر على مستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية وهي المعوقات التنظيمية ، البيئية ، المالية ، السلوكية وقد أشارت النتائج إلى إن مستوى تطبيقات الحكومة الالكترونية من قبل الدوائر الخدمية كان منعما نتيجة لحدثة هذه التطبيقات ومرتبطا بالمعوقات وتحديد المعوقات التنظيمية والبيئية والمالية والسلوكية وقد قدمت الدراسة عدد من التوصيات تتعلق بتدليل المعوقات .

٢- دراسة (عبد : ٢٠٠٩) (معوقات تبني تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال العمل الضريبي نظام مقترح)

هدفت الدراسة الى تحديد معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في العمل الضريبي فضلا عن بناء نموذج مقترح لتطبيق الحكومة الالكترونية في العمل الضريبي . حيث ركزت الدراسة على بناء اطار نظري فضلا عن بيان اساليب العمل المتبعة في المجال الضريبي وكيفية معالجتها من خلال الأنموذج المقترح . كما أوصت الدراسة الى اعتماد نظام ادارة قواعد البيانات اوراكل لما لهذا النظام من قدرة على التعامل مع تطبيقات الحكومة الالكترونية .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

٣- دراسة (علوان : ٢٠١٠) (إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في محافظة البصرة دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في الإدارات العامة)

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في محافظة البصرة من خلال استطلاع اراء عينة من المديرين في الإدارات العامة شملت (٨٥) مدير. تحددت الدراسة بفرضية مفادها أن تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارات العامة يعتمد على توافر (البنية التحتية للاتصالات، التشريعات، تطوير رأس المال البشري، ادارة التغيير، المشاركة، امن المعلومات، القيادة) وجمعت البيانات عن طريق استمارة استبيان محكمة مكونة من جزأين تضمن الجزء الاول معلومات عامة عن افراد العينة وأحتوى الجزء الثاني على متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية واستخدمت عدد من الوسائل الاحصائية كالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط البسيط ومستوى معنوية معاملات الارتباط.توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات منها توفر البنية التحتية للمنظمات الحكومية المتمثلة بتوفر باجهزة الحاسوب وجود شبكات الاتصالات الداخلية والخارجية فضلا عن توفر الموقع الالكتروني الذي يمكنها من تقديم الخدمات. مجموعة من التوصيات منها لا تكفي رغبة الافراد في التحول الى الاعمال الالكترونية مالم يرافق ذلك تحولا في الهيكل لتوزيع الادوار وتحديد المهام الجديدة في المشروع الجديد .

٤- دراسة (محمد و كريم : ٢٠١٢) (إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها)

وقد هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يعد من المفاهيم الحديثة وتسلط الضوء على الإمكانيات المتوفرة في الهيئة العامة للضرائب لتطبيق الحكومة الالكترونية وتسلط الضوء عن رأي العاملين بالهيئة العامة بالضرائب بإمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في هيئتهم.

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

وذلك من خلال استخدام استمارة استبيان حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من ٩٣ موظفاً من موظفي الهيئة العامة للضرائب في بغداد والديوانية، فضلاً عن إجراء المقابلات مع عدد من موظفي الهيئة والخبراء في مجال الضرائب فضلاً عن اساتذة الجامعات. وتوصلت الدراسة الى ان هناك سلسلة من القيود والمحددات الإجرائية التي يخضع لها الأفراد المسجلين ، ومنظمات الأعمال، نتيجة لوجود شبكة معقدة من الإجراءات المتشعبة، والحلقات الإدارية التي يستلزمها العامل في الهيئة العامة للضرائب والتي يجب أخذها بنظر الاعتبار عند تطبيق الحكومة الالكترونية. كما توصلت الى ان الهيئة العامة للضرائب تمتلك الامكانيات المادية التي تمكنها من تطبيق الحكومة الالكترونية الا انها ليس لديها الرغبة في تطبيقها . واوصت الدراسة بزيادة الوعي داخل الهيئة العامة للضرائب على كافة المستويات من اجل تطبيق الحكومة الالكترونية لانها تذل المعوقات التي تواجه الاداء الضريبي وتحاسب الضريبي .

ثانياً : الدراسات الاجنبية

١- دراسة (clay : 2000) (Technology Competencies of Beginning) Employee: A Challenge and Opportunity for Employee (Preparation Programs

هدفت إلى التعرف على الكفايات التكنولوجية والتدريبية لدى الموظف في مؤسسات الدولة ومدى ملائمة هذه الكفايات في اكتسابها لصفات تميز العامل عن غيره من العاملين لتحسين نوعية الانتاج . واستخدم الباحث استبانته مكونة من (٣٣) سؤال ، وتكونت عينة الدراسة من (146) موظف في مؤسسات بالولايات المتحدة الأمريكية بالإضافة إلى (٧٦) مدير ورئيس قطاع بمراكز نظم المعلومات . ودلت نتائج الدراسة أن الموظفين لديهم كفايات تكنولوجية المعلومات أقل من توقعات المدراء بمراكز المعلومات . في حين تدن ت استجابات المدراء عن المقاييس الدولية . وقد أوصى الباحث بضرورة فهم عملية الاتصال المعلوماتي وتقدير أهمية تكنولوجيا المعلومات في إعداد وتطوير وتنفيذ وتقويم استراتيجيات العمل.

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

٢- دراسة (at al &Berdykhanova : ٢٠١٠) (Trust challenges and)
(issues of e-government: E-tax prospective

هدفت هذه الدراسة الى مناقشة ادارة القضايا والتحديات التي قد تواجهها الحكومة الإلكترونية للخدمات الضريبية المستقبلية خلال عملية اعتماد الخدمات العامة عبر الإنترنت. وأشارت الدراسة إلى إن على الرغم من ان هناك فوائد واضحة يمكن تحقيقها من الخدمات عبر الإنترنت "سرعة الاستجابة وتوفير التكاليف) الا ان معدل اعتماد الحكومة الإلكترونية على الثقة التي تحول دون قبول المواطن لخدمات القطاع العام أو التعامل مع الحكومة الإلكترونية. ويتأثر قرار المواطن في استخدام الخدمات عبر الإنترنت عن طريق استعداده ليثق في البيئة التي يتم استخدام الخدمات الإلكترونية فيها . كما ان تولد الثقة يجعل المواطنين تتبادل المعلومات الشخصية عبر الإنترنت. لذا ترى الدراسة ان عامل الثقة أمر أساسي ينبغي تحقيقه في سياق تطبيق العمل الإلكتروني في الضرائب .

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تقترب الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في الجانب النظري اذا ركزت على تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية واهدافها ومزاياها واشكالها ومعوقات التطبيق والتحديات . الا أنها تختلف عن الدراسات السابقة في الجانب العلمي حيث ركزت الدراسة الحالية على تحديد مدى امتلاك الهيئة العامة للمكونات المادية والبشرية من خلال دراسة وتحليل البيانات الفعلية وفق التقارير السنوية للهيئة العامة للضرائب ، وكذلك دراسة مدى تقبل المكلفين لتطبيق الحكومة الالكترونية واثار ذلك على تخفيض كلفة الاذعان الضريبي وتحسين مستوى الأذعان من خلال اعداد استمارة استبيان لهذا الغرض .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في المثنى على الضرائب النظرية في العراق

المحور الاول: الحكومة الالكترونية

أولاً : مفهوم الحكومة الالكترونية

تعتبر الحكومة الالكترونية اسلوب عمل جديد ومتطور ، بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت العالم الى نقلة نوعية بتقدم العمل في الاجهزة الحكومية والقطاع الخاص وغيره من القطاعات الاخرى للمعلومات والخدمات وتسويق المنتجات للمستهلكين عن طريق شبكة الانترنت بدلاً من الاسلوب التقليدي الورقي .

وتعددت مفاهيم الحكومة الالكترونية حيث تعتبر وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية لغرض توصيل البيانات والمعلومات وتسويق الخدمات للمستهلكين منها ، وهذا لايلغي دور الحكومة وانما تسنده وتدعم كفاءته وفاعليته عن طريق البعد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية . (السالمي :٢٠٠٨ : ٨٨)

وتعرف الحكومة الالكترونية على انها نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الانترنت في ربط مؤسساتها ببعضها البعض وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عامة لغرض خلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة بهدف الارتقاء بجودة الاداء .

في العام ٢٠٠٢ عرفت منظمة الامم المتحدة الحكومة الالكترونية بانها استخدام الانترنت والشبكة العالمية لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين ، وعرفت أيضاً منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) في عام ٢٠٠٣ هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول الى حكومات أفضل .(ياسين:٢٠٠٥ : ٦٤) او هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود اقل وفي أي وقت ومن خلال موقع واحد على شبكة الانترنت .

ويمكن القول ان الحكومة الالكترونية هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين والانشطة الحكومية للدائرة المعنية دوائر الحكومة ذاتها او فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكة المعلومات والاتصال عن بعد .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

كما تقوم فكرة الحكومة الالكترونية على أربعة ركائز رئيسية هي -
<http://www.acc4arab.com>

١. توحيد وتجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت .
٢. تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن وعلى مدار الساعة واليوم والسنة .
٣. تحقيق سرعة وفاعلية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.
٤. تحقيق وفرة في الإنفاق لجميع العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري .

ثانيا : أهداف الحكومة الالكترونية .

تسعى الدولة من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية الى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي تعد من أبرزها:-

١. الانطلاق بالخدمات الالكترونية الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستخدمين في اماكن تواجدهم سواء كانوا في المدن او الأرياف وفي وقت قياسي وعلى مدار الساعة .
٢. تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني من خلال مساعدة برامج التطوير الاقتصادي وتسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال .
٣. تهيئة الجهات الحكومية داخليا وخارجيا للتحول الالكتروني من خلال تحقيق فاعلية الاداء الحكومي وتسهيل نظام الدفع الالكتروني . (قنديلجي: ٢٠٠٥ : ١٣٧) .
٤. تدعم الجوانب الايجابية في عمل الحكومة وتوسع من قاعدة المشاركة اذا توفر الشفافية والمصداقية في عمل الحكومة اذ تتيح للمواطنين بالمشاركة في اتخاذ القرار من خلال ما توفرة من دقة وسرعة انتشار المعلومات .

(Pascual:2003:10 -12)

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

٥. تطوير البنى التحتية وخاصة تلك المتعلقة بالجانب التقني والتكنولوجي لغرض تهيئة البيئة اللازمة للعمل من خلال الاتصال والحوسبة وأتمتة العمل في النظم الحكومية (زكي: ١٩٩٩: ٤٦).
٦. العمل على توفير بعض الخدمات والمعلومات الدقيقة والمحدثة لمتخذي القرار والمستثمر والتي تهم نسبة كبيرة من الجمهور على شبكة الانترنت .

ثالثا : مزايا الحكومة الالكترونية .

تتميز الحكومة الالكترونية بالعديد من المزايا والتي من أهمها:-
(السالمي: ٢٠٠٦، ٣٧)

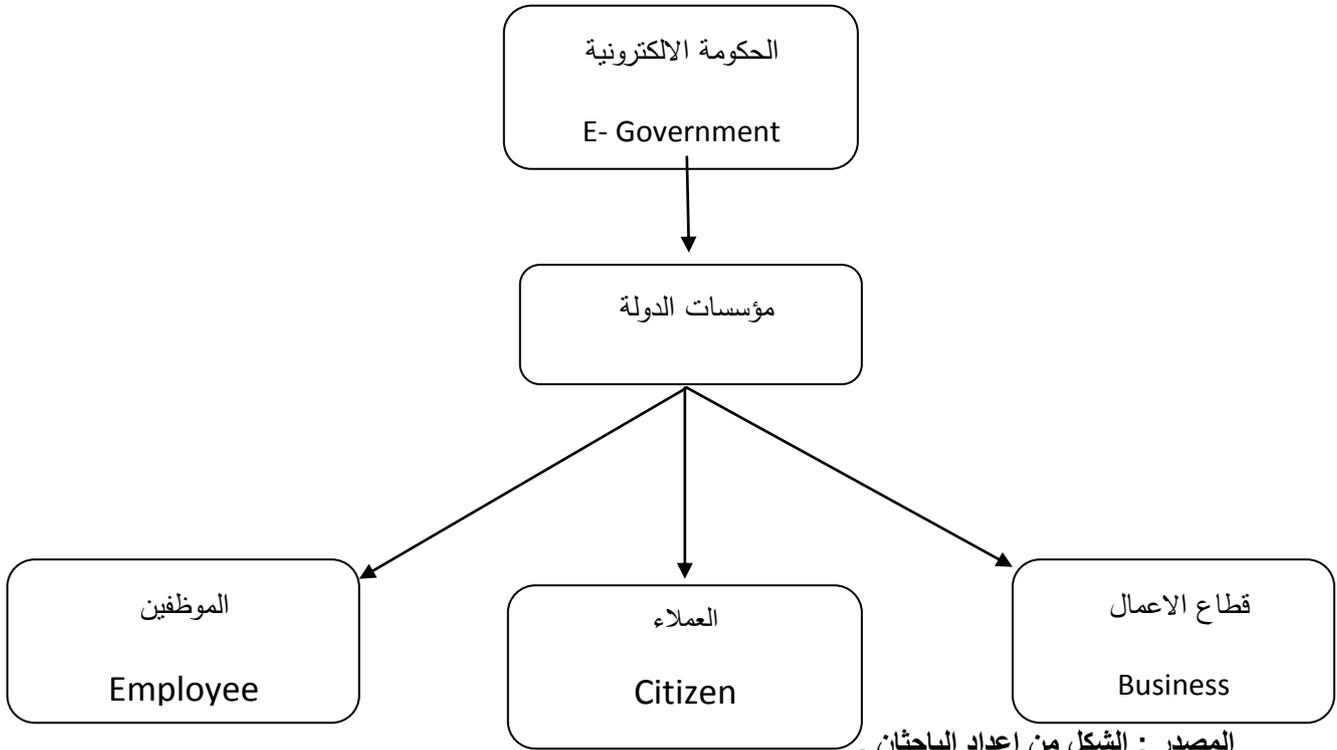
١. تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم الى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة اكثر جودة .
٢. اختصار وقت تنفيذ وانجاز المعاملات الادارية المختلفة .
٣. الدقة والوضوح في العمليات الادارية المختلفة داخل المؤسسة .
٤. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الاخرى داخل وخارج بلد المؤسسة .
٥. ان استخدام الإدارة الالكترونية بشكل صحيح تؤدي الى تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة .
٦. ان تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن لتخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

رابعاً : أشكال الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية في العراق
 طبيعة الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية متعددة ولكنها تقسم الى الاشكال التالية :- (capron,h.i:2008: 89)

١. الخدمات المتبادلة بين مؤسسات الحكومة بعضها مع بعض (Government To Government)
٢. الخدمات المتبادلة بين الحكومة والإعمال (Government To Business) وذلك للتعامل الالكتروني بين الدولة والشركات والمؤسسات التجارية التابعة للقطاع الخاص
٣. الخدمات المتبادلة بين الحكومة والعميل (Government To Citizen) اذ تقوم بتقديم الخدمات والتعامل الالكتروني مع الأفراد والجمهور .
٤. الخدمات المتبادلة بين الحكومة وموظفيها (Government To Employee) حيث تقوم بتقديم التعامل الالكتروني مع كافة موظفي أجهزة الدولة المختلفة .

والشكل رقم (١) يبين لنا الإشكال والنماذج لإعمال الحكومة الالكترونية .



اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

من خلال الشكل السابق نلاحظ بان هذه الاشكال من الحكومات تمكن المواطنين والقطاع الخاص من الوصول الى المواقع الالكترونية لكافة أنواع البيانات والمعلومات والخدمات التي يحتاجها المستفيدين منها ، أي يتم إيصالها بوسائل متعددة للمعرفة وإعطاء الكثير من الفعالية على طريقة شرح الخدمات والبحث عنها والوصول اليها .

خامسا : متطلبات بناء الحكومة الالكترونية .

هنالك بعض المتطلبات التقنية والتنظيمية والإدارية والقانونية والبشرية لغرض بناء حكومة الكترونية ومن أهم هذه المتطلبات :-

١. توفير البنى التحتية اللازمة والمناسبة لبناء حكومة الكترونية ووضع الإستراتيجيات الكفيلة لها لغرض بناء المجتمع ، وإنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بالتواصل بين مؤسسات الدولة فيما بينها وبين المواطنين وبين مزوديها من خلال توفير المعلومات بشكل مباشر ودقيق .
٢. العمل على توفير الوسائل التقنية والتنظيمية والعمل على إيجاد تشريعات قانونية للتبادلات التجارية وتشريع قانون التوقيع الالكتروني .
٣. القيام بتوفير المعلومات اللازمة للمواطنين والقطاع التجاري عبر الانترنت . حيث يجب على الدولة القيام بنشر كافة الوثائق والنماذج التي تهم المجتمع كافة عبر الانترنت . (عرب: ٢٠٠٠ : ٣٦)
٤. يجب على الحكومات والدول الإسراع في تشريع القوانين والاعتراف بأنظمة العمل الالكتروني من خلال تحديد المسؤوليات والحدود القانونية للعقود والمعاملات التجارية والالكترونية لضمان حقوق الأطراف المتعاملة كافة . (عرفة، ٢٠٠٩ : ٥٦٢٥)
٥. العمل على تحقيق الارتباط بين الموقع الالكتروني والنظم الفرعية التي تساعد في انجاز عملية البيع والشراء (نظم الدفع الالكتروني ، نظم الشحن، نظم التخزين الخ) . (أبو فارة، ٢٠٠٠ : ٢١٥)
٦. ضرورة توافر أساليب عمل متاحة في مجال العمل الالكتروني لغرض توقيع المستندات والوثائق الالكترونية .
٧. ضرورة العمل على توفير متطلبات حماية حقوق الملكية الفكرية والنشر الالكتروني ، وحقوق النسخ والنشر وعموم الممارسات التجارية الحديثة الأخرى . (عرب: مصدر سابق: ٣٦)

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

المحور الثاني / الإذعان الضريبي

أولاً : مفهوم الإذعان الضريبي

تقوم الأنظمة الضريبية الحديثة وإداراتها على مبدأ الإذعان الضريبي ، الذي يتمثل بالتزام المكلفين بواجباتهم المحدد في التشريعات الضريبية بصورة تلقائية ، اي يؤدون بصورة طوعية ما عليهم من التزامات ضريبية ، حيث ان هناك شبه إجماع بين الباحثين والكتاب على إن الإدارة الضريبية الكفوءة تكون من ضمن أولويات عملها تعزيز الإذعان الضريبي وباستخدام جميع الوسائل الممكنة بما في ذلك العقوبات . ويعني الإذعان الضريبي الآتي :- (OECD: 2004,7)

١- تسجيل المكلف في النظام الضريبي طوعياً .

٢- تقديم المعلومات الضريبية المطلوبة في الوقت المحدد .

٣- الإبلاغ عن المعلومات كاملة وبصورة دقيقة .

٤- تسديد الالتزامات الضريبية في الوقت المحدد .

ثانياً: العوامل المؤثرة في الإذعان الضريبي

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في سلوك المكلفين من ناحية الالتزام او عدم الالتزام بالنظام الضريبي المطبق في ذلك البلد ، كما ان هذه العوامل متغيرة من بلد الى اخر ، فضلا عن انها متغيرة من مكلف الى اخر حسب الجنس والعمر ، ومن اهم هذه العوامل الآتية :-

١- العوامل الاقتصادية

ان من اهم العوامل الاقتصادية المؤثرة في الإذعان الضريبي هي

- مستوى الدخل الفعلي
- سعر الضريبة
- الحوافز الضريبية
- الغرامات
- العقوبات
- الفحص الضريبي
- احتمالات اكتشاف التهرب

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

٢- العوامل غير الاقتصادية :

عدالة النظام الضريبي

العوامل الشخصية والاجتماعية والوطنية

موقف المجتمع اتجاه الضرائب

إن عزم الإدارة الضريبية في العراق على تحقيق او تشجيع الالتزام الطوعي ان يدعم بتركيز الإدارة الضريبية على تجاوز العقبات التي تحول دون تحقيق ذلك الالتزام ، وان العقبات المهمة التي تحول دون إذعان المكلف والتزامه طوعية تتمثل بالاتي :- (الخرسان : ٢٠١١ ، ١٥٦)

- التعقيدات التي ينطوي عليها القانون الضريبي.
 - إدراك المكلف لحالات التعسف في النظام الضريبي
 - افتقار التوافق والانسجام في نظام العقوبات
 - ضعف برنامج الوعي الضريبي ونشر الثقافة بين المكلفين .
 - المستوى المتدني لاستقامة الكادر الوظيفي وعدم استيعابه لأهمية المهنة التي يمارسها .
 - عدم قدرة الإدارة الضريبية على ضمان نزاهة وعدم تحيز القضاء الضريبي .
- لا يمكن أخفاء مدى الخدمة الكبيرة التي قدمتها التكنولوجيا لتطور الخدمات المقدمة من قبل الوحدات الاقتصادية إذ تمكنها من تخفيض تكاليف تقديم الخدمة فضلا عن اختصار الوقت والجهد المبذول في تقديم الخدمة . كما ان العمل على استخدام الحاسوب وأجهزة الحفظ المتطورة في العمل الضريبي تعمل على توفير الشفافية في العمل الضريبي من خلال فسح المجال لجميع المتعاملين للحصول على البيانات اللازمة كما انها تعمل على تلافي عيوب الإدارة الفنية بعجزها عن اللحاق بالتوسع الكبير بأوجه النشاط الاقتصادي ، وتزايد عدد المكلفين . كما ان العديد من الدول سعت الى ادخال تقنيات مختلفة في العمل الضريبي من اجل تقديم افضل الخدمات وبجودة عالية ومن هذه الدول الولايات المتحدة، إذ أخذت بما يعرف (بنظام العرض الالكتروني للإقرارات الضريبية) وكانت النتائج المتحققة من استخدام هذا النظام نتاج مرضية في ما يخص السرعة في معالجة الإقرارات الضريبية .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

ثانيا: مراحل التحول من التحاسب الضريبي التقليدي الى التحاسب الالكتروني.

وتتم عملية التحاسب الضريبي وفق التحول الالكتروني كما يلي :-

١. النشر الالكتروني يتم وفق الأسلوبين التاليين :-

الأسلوب الأول : يتضمن النشر على شبكة الانترنت من خلال بناء مواقع تضم معلومات عن الخدمات التي تقدمها الهيئة العامة للضرائب والفروع المرتبطة بها ، من خلال وضع النماذج المستخدمة في عملية التحاسب الضريبي واستمارة التخمين المطلوبة بحيث تمكن المكلف من طباعتها وملئها بصورة تتلاءم مع حجم وطبيعة نشاط المكلف .

الأسلوب الثاني : فهو يتلخص في نشر نفس التفاصيل أعلاه في الأسلوب الأول ولكن من خلال شبكات الهاتف يتمثل بصورة صوتية ، حيث يتم تخصيص أرقام هواتف لهذا الغرض ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد ممكن من المكلفين في نفس الوقت

(kenneth&jane:2004: 69) .

٢. تنفيذ المعاملات الضريبية على الانترنت: تعتبر هذه المرحلة من مراحل التحول الى قيام الجهات الضريبية بإنهاء عمليات التحاسب الضريبي مع المكلفين عبر شبكة الانترنت ، وفي ظل هذه المرحلة يتطلب تنفيذها توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة عبر وجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة

[http:// www.exa.com.sa /ar/ gov-a.php](http://www.exa.com.sa/ar/gov-a.php) .

٣. تكامل الأعمال الضريبية الحكومية لتحقيق الترابط الالكتروني بين الدوائر الضريبية : الهدف من العمل وفق هذه المرحلة هو توفير كافة جوانب العمل الضريبي بدءاً من عمليات حصر المكلفين والتسجيل وإعداد استمارة التخمين والتقدير والتحصيل عبر قنوات الاتصال التي توفرها للمكلف للتمتع بكافة الخدمات التي توفرها الهيئة العامة للضرائب ، ووضع المشروع التكنولوجي معيار للسياسات والإرشادات التي ينبغي استخدامها في جميع الأعمال الضريبية من أجل دعم جميع مبادرات الحكومة الالكترونية

وأخيراً" إن توفير خدمات الترميز الشريطي والختم الذكي للمستندات الرسمية واعتماد أنظمة التحاسب الالكتروني للإدارات الضريبية مع المكلفين وإنهاء كافة العمليات ، حيث تعمل جميعها مجتمعة على تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة .

(kenneth&jane:2004: 69)

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

ثالثاً : تحديات بناء الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب .
ان التفكير بإنشاء حكومة الكترونية في الهيئة العامة للضرائب تواجه العديد من التحديات والتي منها :-

١. ما تزال نظم العمل الورقية القديمة والإجراءات الروتينية المعقدة تحكم عمل الهيئة العامة للضرائب والفروع المرتبطة بها .
٢. عدم وجود بنية تكنولوجية وتقنية حديثة ومناسبة لعملية التحول الالكتروني ، وذلك بسبب كثرة اعتمادها على انجاز المعاملات وفق الأساليب القديمة .
(عثمان والعشماوي:٢٠٠٧ :٧٥)
٣. ازدياد مساحة عدم الثقة بين المكلف والجهات الضريبية بحيث أصبحت موروثاً ثقافياً" بسبب كثرة الاختلاف في العمل فيما بينها . www.edart3mal.com
٤. تبلغ نسبة عدد العاملين في الهيئة العامة للضرائب وفروعها من غير الحاصلين على شهادة جامعية (عليا - أولية) ٦٦,٣٤ % .
٥. ممارسة الأعمال التجارية عبر الانترنت (التجارة الالكترونية) مازالت في بداياتها .
:- (عثمان والعشماوي:مصدر سابق: ٧٥)
٦. عدم وجود تشريعات قانونية تنظم الأعمال الالكترونية من خلال إقرار الوثائق والمستندات الالكترونية واعتماد التوقيع الالكتروني في انجاز المعاملات الالكترونية .
(توفيق:٢٠٠٦ :٤٣)

رابعاً : معايير نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في العمل الضريبي .

من البديهي ان يكون لكل عمل وجود بعض المعايير التي تبين مدى نجاح التجربة او فشلها ومن هذه المعايير :-

١. اعتماد مواصفات قياسية موحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والسلطة المالية وبين السلطة المالية وفروعها .
٢. قياس مدى تطوير وتحسين مستوى كفاءة العاملين في السلطة المالية والخدمات المقدمة الكترونياً" للمجتمع الضريبي . (البكري والدباغ: ٢٠٠١)
٣. العمل على تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمكلفين وقطاع الأعمال ، إضافة الى سهولة التعامل والمرونة في العمل بين الجهات المختلفة .
(الهزاع: ٢٠١٠ :٦٠٠٦)
٤. مدى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي في مجال العمل الالكتروني وخاصة في الحكومة الالكترونية والاستخدام الأمثل للأنظمة الحديثة ، وتقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

٥. القدرة على التطوير وتبسيط الإجراءات والخطوات بما يخفف من الأعباء الإدارية الملقاة على عاتق موظفي السلطة المالية والفروع المرتبطة بها .
٦. تسهيل وتسريع تبادل الخدمات والتعامل الالكتروني مع المجتمع عامة والمكلفين بصورة خاصة ليتسنى لهم أتمام عملياتهم الضريبية بيسر ومرونة مما يساهم في توفير الجهد اللازم لتوصيل الخدمات. (البكري والدباغ : ٢٠٠١) .

خامسا : الاسس الواجب مراعاتها عند تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب .

في ظل التطور التقني والتكنولوجي أصبحت الحاجة ملحة لبناء الحكومة الالكترونية في العراق والعالم العربي ، وفي ظل التطورات التي تشهدها الأنظمة الضريبية الأخرى وبالأخص في دول المنطقة بات على السلطة المالية العمل والسعي لإنشاء الحكومة الالكترونية في انجاز أعمالها مع المكلفين .

ومن خلال الاطلاع على الباحثان على مجموعة من اراء الباحثين يمكن من خلالها ان نحدد مجموعة من الاسس الواجب مراعاتها لإنشاء الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب وهذه الاسس هي :-

١. التطوير الإداري والتنفيذي: حيث يتمثل هذا الاساس بتطوير الهيكل التنظيمي في الهيئة العامة للضرائب وأساليب العمل في الجهات المعتمد استخدام العمل الالكتروني بها ، وكذلك السعي لإعداد خطة عمل لإعادة هندسة الخدمات التي تقدمها ويتم إقرارها إلكترونياً. وذلك من خلال الاهتمام بعناصر النجاح الاساسية والتي تتمثل بالاتي:- (احمد : ٢٠١١ ، ٩٣)
- الالتزام والدعم على المستويات كافة.
- إنشاء فريق عمل متفرغ ومتخصص ومتكامل للإصلاح الضريبي.
- توفر الموارد المالية اللازمة.
- توفر عناصر كفاءة تتمتع بمعارف ومهارات عالية .
- إخضاع الموظفين والعاملين لتدريب مكثف ومستمر.
- برامج التوعية .
- الحملات الإعلامية والعلاقات العامة .
- أنظمة ضرائب ممكنة ومتراصة.
- التواصل مع مؤسسات ومنظمات دولية مختلفة (صندوق النقد الدولي، الاتحاد الأوروبي،.....).
- التواصل مع ممثلي القطاع الخاص (نقابات، ممثلين عن القطاعات الاقتصادية....).
- القدرة على مواكبة التغيرات .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

٢. تطوير التشريعات : العمل على إعداد قوانين تنظم عمل معاملات الحكومة الالكترونية وتطوير التشريعات الضريبية وإصدار مجموعة من التشريعات الالكترونية مثل التوقيع الالكتروني والعقود الالكترونية والتجارة الالكترونية وغيرها لتصبح اجراءات العمل الضريبي أكثر مرونة . www.cait.gov.kw
٣. الكوادر البشرية : يتم وضع خطة عمل لتطوير القيادات العاملة في الإدارة الضريبية وبما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية ، ووضع خطط عمل مناسبة لتأهيل وتدريب فرق للعمل وفق هذا الأسلوب للتعامل مع المكلفين بهدف تطوير قدرات العاملين وإدخال برامج تدريبية جديدة تتفق مع مرحلة التحول .
٤. التطوير الفني والتقني : استخدام التكنولوجيا الرقمية في تعاملات السلطة المالية وذلك لغرض تطوير الطاقات والقدرات اللازمة لانجاز هذا المشروع، كما ويهتم بتحسين الكفاءات العاملة في استخدام احدث الأجهزة والمعدات والأنظمة وقواعد البيانات والسعي الى تحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات .
٥. الاعلام والتوعية الضريبية : ينبغي ان تقوم السلطة المالية بوضع خطة عمل تسعى من خلالها الى ضرورة تعريف المجتمع الضريبي بضرورة التحول الى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروعات الحكومة الالكترونية في عمليات التحاسب الضريبي من جهة ، وتعريف المجتمع بأهمية الضرائب ودورها في نمو وتطور المجتمعات من جهة أخرى .

كما ان اشاء الحكومة الالكترونية يتم عبر أربع مراحل وهي:- (Gary.p.s:2008)

34)

١. مرحلة العقد الجديد بين السلطة المالية والمكلفين .
٢. مرحلة مكاتب الاستقبال التابعة للسلطة المالية .
٣. مرحلة تطوير الإجراءات وإنشاء مكاتب الحكومة الالكترونية .
٤. مرحلة تكامل الأنشطة والخدمات الضريبية الكترونياً .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

المبحث الثالث / الجانب العملي

أولاً : تقييم مدى توفر تقنية المعلومات في الهيئة العامة للضرائب تسعى الهيئة العامة للضرائب إلى مواكبة التطور التقني الحاصل في تقنية المعلومات فضلاً عن محاولة مجارات الأنظمة الضريبية للدول المتقدمة من خلال الاهتمام بتقنية المعلومات وكذلك في جذب وتطوير الكادر الذي يعمل على تلك التقنيات وتنمية مهارته فضلاً عن استخدام الأنظمة الالكترونية التي تساعد على حوسبة العمل الضريبي . ويمكن تقييم مدى قدرة الهيئة العامة على تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال مدى امتلاكها لتقنية المعلومات ، ومن خلال ملاحظة التقرير السنوي للهيئة العامة للضرائب لعام ٢٠١٠ و ٢٠٠٩ ، ويمكن عرض تقنية المعلومات في الهيئة العامة للضرائب من خلال الجداول الآتية :*

الجدول رقم (١)

عدد الأجهزة والملاحق

النشاط	٢٠٠٩	٢٠١٠	نسبة النمو
أجهزة الحاسبات	٦١٠	٦٥٠	٦,٥%
مجهز قدرة	٦٦٠	٧٦٠	١٥,١٥%
طابعات	٤١٠	٤١١	٠,٢٤%
شبكات محلية	٥	٥	-
سكنر	٥	٥	-

يتضح من خلال الجدول رقم (١) ان الهيئة العامة للضرائب تمتلك اجهزة ومعدات فيما يتعلق بأجهزة الحاسوب نلاحظ ان هناك نسبة نمو بنسبة ٦,٥% عن العام ٢٠٠٩ رغم بساطة هذه النسبة الا انها تعكس رغبة الهيئة في مواكبة التطور التكنولوجي ، وكذلك ونلاحظ ايضا هناك نمو في الملحقات الأخرى لاجهزة الحاسوب ، لكن لم نلاحظ نمو في العناصر المهمة نسبيا وهي في ما يتعلق بالشبكات والسكنر

*الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على التقرير السنوي لنشاطات الهيئة العامة للضرائب لعام ٢٠٠٩ و٢٠١٠.

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

الجدول رقم (٢)

عدد الكادر التقني في الهيئة العامة للضرائب

النشاط	٢٠٠٩	٢٠١٠	نسبة النمو
محللين ومبرمجين	١٣	١٣	-
مهندس نظم اتصالات وصيانة	٧	٧	-
مشرفي بيانات	٧	٧	-
مدخلي بيانات	٢٤	٢٤	-
مستخدمين	٦٥٠	٦٥٠	-

نلاحظ من خلال الجدول رقم (٢) ان عدد الكادر التقني المتمثل بـ (محللين ومبرمجين - مدخلي بيانات - مشرفي بيانات - مهندس نظم اتصالات وصيانة) في الهيئة جدا قليل مقارنة بإعمال الهيئة وعدد الفروع .

الجدول رقم (٣)

أرشفة أضايبير الموظفين والمكلفين خلال عام ٢٠٠٩ - ٢٠١٠

الفقرة	النشاط	٢٠٠٩	٢٠١٠	نسبة النمو
عدد الأضايبير التي تم أرشفتها	أضايبير المكلفين	١٨٣٠	١٢٤٧	%٦٨
	أضايبير الموظفين	١١٤	٦٢	%٥٤
المجموع الكلي				
عدد الوثائق التي تم أرشفتها	وثائق المكلفين	٢٠٤١٣	١٦٤٠٣	%٨٠
	وثائق الموظفين	٧٣٤	٤٢١	%٥٧
المجموع الكلي				
		٢١١٤٧	١٦٨٢٤	%٨٠

نلاحظ من خلال الجدول رقم (٣) ان هناك نسبة جدا عالية في ما يتعلق بأرشفة أضايبير ووثائق المكلفين والموظفين وهو ما يعكس رغبة الهيئة في العمل على أتمت العمل الضريبي .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

الجدول رقم (٤)

عدد الأنظمة والتطبيقات خلال عام ٢٠٠٩ - ٢٠١٠

نشاط	٢٠٠٩	٢٠١٠	نسبة النمو
نظم اجرائية	٤	٤	-
نظم نمطية	٢	٢	-
نظم معلوماتية واحصائية	٩	٩	-

من خلال الجدول رقم (٤) نلاحظ اهتمام الهيئة العامة للضرائب في اتمتت العمل الضريبي من خلال استخدامها العديد من الانظمة لغرض معالجة وحفظ و استرجاع البيانات مما يعكس حرص الهيئة على المحافظة على المعلومات وكذلك دقة المعلومات المستخدمة في العمل الضريبي .

الجدول رقم (٥)

عدد المكلفين الذين ادخلت بياناتهم خلال عام ٢٠٠٩ - ٢٠١٠

نسبة النمو	عدد المكلفين		البرامج والأنظمة
	٢٠٠٩	٢٠١٠	
%٢٣٥	٧٥٥٣٤	١٧٧٢٦٦	إدخال المكلفين الجدد
%٢٣	١٦٣٩٢٨	٣٨٤٦٣	تحديثات معلومات المكلفين
-	-	٤٤٣٤	حذف معلومات المكلفين (شطب أضاير)

يتضح من خلال الجدول رقم (٥) إن الهيئة تعمل على تحديث المعلومات المتعلقة بالمكلفين من خلال الإرساليات التي ترد من الفروع كافة. إذ نلاحظ نسب النمو المرتفعة مما يعكس حرص الهيئة على إدامة وتحديث نظام مكلفي الدخل .

من خلال العرض السابق يتضح بان الهيئة تمتلك تقنية المعلومات إلا إن هذه التقنية بحاجة إلى المزيد من العمل على زيادة الكادر التقني واستخدام المزيد من الأنظمة فضلا عن عمل ربط الكتروني مع المؤسسات الأخرى التي لها علاقة بالعمل الضريبي بالإضافة إلى فروع الهيئة ، وان هناك فجوة حقيقية مابين الهيئة العامة للضرائب والإدارات الضريبية في الدول الأخرى وان هذه الفجوة هي بالأساس فجوة تكنولوجية تكونت بسبب ضعف الإمكانيات المتعلقة بالأجهزة التقنية او الكادر المؤهل للعمل على تلك التقنية . رغم ذلك فان النتائج تشير الى قبول الفرضية الاولى وهو ان الهيئة تمتلك المكونات المادية والبشرية لانها بحاجة الى المزيد من العمل .

ثانيا : تحليل نتائج الاستبيان

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

قام الباحثان بتوزيع الاستبيان على عينة من موظفي مصلحة الضرائب الخلق (الشركات - المهنة) لاستطلاع آرائهم حول كلفة الحصول على الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الحكومة الالكترونية والمتمثلة بالسؤال (٧-١) ، كما تضمنت السؤال عن مدى تقبلهم للحكومة الالكترونية، فضلا عن جمع آرائهم حول مدى التزامهم بالقوانين والتعليمات وإجراءات لتحاسب الضريبي والتي تمثلت في السؤال (٨-١٧). كما تم توزيع (١٢٠) استمارة استبيان ، فكان عدد الاستمارات الخاضعة لتحليل (١١٠) استمارة مستوفية لشروط ، حيث تم إعداد الاستمارة بالاعتماد على دراسة (عدوان : ٢٠٠٧) . وقد استخدم الباحث لهذا الغرض مقياس ليكرت الخماسي وكما مبين في الجدول (١)

الجدول (١)

مقياس ليكرت الخماسي

اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
٥	٤	٣	٢	١

كما تم قياس الثبات (الاتساق الذاتي) تم استخدام معامل المصادقية ألفا (cronbachs alpha) لقياس درجة مصداقية أفراد العينة عن أسئلة استمارة الاستبيان ، وتتراوح قيمة ألفا ما بين (صفر-١) وأن القيمة المقبولة إحصائيا لمعامل ألفا (٦٠%) فأكثر وذلك لكي تكون مصداقية القياس جيدة . ولقد تم احتساب هذا المعامل لجمع أسئلة الاستبانة وقد بلغت قيمة ألفا لردود أفراد الدراسة على الأسئلة (٨٤%) وهي جيدة لأنها أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات. ويمكن عرض نتائج الاستبيان مكن خلال الجدول (٢)

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في المملكة العراقية للضرائب في العراق

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان	ت
.66492	4.3909	بالإمكان الحصول على جهاز حاسوب في أي وقت نظرا لتوفر العديد من محال بيع الأجهزة وبأسعار مناسبة نسبيا .	١
1.10985	4.0818	يوجد العديد من محال صيانة أجهزة الحاسوب التي تقدم خدمات الصيانة بأسعار مناسبة .	٢
1.05083	3.8182	من السهولة الحصول على اشتراك في الانترنت وبسعر مناسب نظرا لوجود العديد من شركات الانترنت .	٣
1.17579	3.8909	أستطيع استخدام الانترنت في إي مكان سواء كان في البيت أو في العمل نظرا لوجود خدمات الانترنت ألاسلكية فضلا عن توفرها في أجهزة الموبايل .	٤
1.25697	3.8727	بإمكاني الحصول على خدمات الانترنت بمساعدة الآخرين نظرا لتوفر مراكز الانترنت وبكثرة .	٥
.63509	4.6182	استخدام الخدمات الالكترونية أفضل من الذهاب إلى مقر الهيئة العامة للضرائب أو احد فروعها .	٦
.66014	4.5000	الخدمات الالكترونية التي توفرها الحكومة الالكترونية توفر الكثير من الوقت والجهد المبذولين في الحصول على الخدمات الضريبية .	٧
1.23542	4.1818	الخدمات الالكترونية تقلل من حالات الفساد المالي والإداري .	٨
.59719	4.6545	الخدمات الالكترونية تتميز بسرعة انجاز اجراءات التحاسب الضريبي .	٩
.82035	4.5364	ان اعتماد الحكومة الالكترونية في العمل الضريبي سوف يمكن المكلفين من معرفة إي تغيرات في القوانين والأنظمة والتعليمات في الوقت المناسب .	١٠
1.28064	3.7818	الخدمات الالكترونية تمكن المكلفين من الحصول على الاستشارات الضريبية في اي وقت من خلال خزن مجموعة كبيرة من الأسئلة الشائعة .	١١
.65856	4.5455	ان استخدام الحكومة الالكترونية في العمل الضريبي سوف يقلل من التعقيد في إجراءات التحاسب الضريبي .	١٢
.69437	4.6636	الخدمات الالكترونية تقلل من الاحتكاك بموظفي الهيئة العامة للضرائب وبالتالي منع اية إشكاليات محتملة بين الطرفين .	١٣
1.16939	4.1636	إن استخدام التحاسب الالكتروني يوفر العدالة الضريبية بين المكلفين من خلال عرض المعلومات الضريبية وامكانية الحصول على الخدمات الالكترونية من قبل جميع المكلفين .	١٤
.95105	4.4091	ان استخدام الحكومة الالكترونية في العمل الضريبي سوف يساهم في تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المناسب .	١٥
.84143	4.3545	الخدمات الالكترونية سوف تساهم في معرفة المكلفين لحقوقهم والتزاماتهم وبالتالي ضمان التزامهم بالقوانين والأنظمة والتعليمات الضريبية .	١٦
1.14536	3.8091	ان استخدام الحكومة الالكترونية في العمل الضريبي سوف يساهم في تعزيز الثقة ما بين السلطة المالية والمكلفين .	١٧

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

من خلال الجدول رقم (١) يتضح بأن هنالك اهتمام لدى المكلفين بتطبيق الحكومة الالكترونية في العمل الضريبي إذ حصلت الفقرة السادسة والسابعة على درجة موافقة تصل إلى الاتفاق بشدة بوسط حسابي بلغ على التوالي (٤,٦١ - ٤,٥٠) وبانحراف معياري بلغ على التوالي (٠,٦٥ - ٠,٦٦) ، اما الفقرة الأولى والثانية والثالثة والرابعة والخامسة حصلت على درجة موافقة تصل الى درجة الاتفاق بأوساط حسابية بلغت على التوالي (٤,٣٩ - ٤,٠٨ - ٣,٨١ - ٣,٨٩ - ٣,٨٧) مما يؤكد على ان هناك شبه إجماع من قبل المكلفين على إن تطبيق الحكومة الالكترونية يعمل على تخفيض كلفة الإذعان الضريبي ، ومن خلال هذه النتائج يضح ما يأتي :-

- ١- وجود اتفاق على إن هناك إمكانية للحصول على الخدمات الالكترونية بكلفة قليلة فضلا عن كثرة محلات بيع الأجهزة الالكترونية وتعدد شركات الانترنت ، فضلا عن إمكانية استخدام الانترنت في أجهزة الموبايل .
 - ٢- إن الخدمات الالكترونية التي توفرها الحكومة الالكترونية توفر الكثير من الوقت والجهد المبذول من قبل المكلفين في سبيل الحصول على الخدمات الضريبية .
 - ٣- يفضل المكلفين استخدام الخدمات الالكترونية أفضل من الذهاب للهيئة العامة للضرائب او احد فروعها وان هذا الاتفاق ناجم عن تعقد الإجراءات وطول فترات الانتظار من اجل انجاز المعاملات الضريبية فضلا عن إمكانية الحصول على المعلومات في أي وقت من خلال توفير بنك من المعلومات وبالتالي تتيح للمكلفين إمكانية الحصول على إجابات لاستفساراتهم عن اجراءات التحاسب الضريبي .
- أما فيما يتعلق بمدى تقبل المكلفين للحكومة الالكترونية وأثرها على تحسين الإذعان الضريبي فكانت نتائج إجابات عينة البحث تشير إلى الاتفاق بشدة على الفقرة التاسعة والعاشر والثانية عشر والثالثة عشر بأوساط حسابية بلغت على التوالي (٤,٥٣ - ٤,٥٤ - ٤,٦٦) وبانحراف معياري بلغ على التوالي (٠,٥٩٧ - ٠,٨٢٠ - ٠,٦٥٨ - ٠,٦٩٤) أما بقية الفقرات فكانت نتائج الإجابات تشير الى الاتفاق حيث تراوحت ما بين (٤,٤٠ - ٣,٧٨) ، مما يؤكد على تقبل تطبيق الحكومة الالكترونية في العمل الضريبي ، وان هنالك اثر ايجابي لتطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي للمكلفين وذلك من خلال :-

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

- ١- تقليل حالات التهرب الضريبي الناتج عن الميل العام للضرائب في ظل العراقيل التي تواجهها الإدارة الضريبية .
- ٢- توفير الشفافية في العمل الضريبي من خلال تمكين المكلفين من معرفة حقوقهم وواجباتهم فضلا عن معرفتهم لإجراءات التحاسب الضريبي والمستجدات التي تطرأ على القوانين والتعليمات الضريبية .
- ٣- تعمل على تحقيق الالتزام بتطبيق القواعد الضريبية من خلال الأتي الجدول (٣) :-
(الجدول ٣)

ت	القاعدة الضريبية	مفهوم القاعدة الضريبية	دور الحكومة الالكترونية في الالتزام بتطبيق القاعدة الضريبية
١	العدالة الضريبية	أن يتم توزيع الأعباء الضريبية على مختلف المكلفين كل حسب قدرته على الدفع بقدر الإمكان وفرض الضريبة وتوزيع عبئها على المكلفين بصورة عادلة ليس بالأمر اليسير لما يتبع ذلك من صعوبات في قياس اثر الضريبة بالنسبة لكل واحد من المكلفين (السلطان، ٢٠٠٤: ١١).	ان التحاسب الالكتروني يكون مبني اساسا بالاعتماد على مقدار الدخل الحقيقي وهذا ينطبق تماما مع قاعدة العدالة من خلال فرض ضريبة تتناسب مع مقدرة المكلف .
٢	اليقين	ويقصد بها أن تحدد الضرائب بدرجة من الدقة دون مغالاة أو تحيز وذلك بان يحدد النظام الضريبي وعاء الضريبة وأسس احتسابه والواقعة المنشئة للضريبة والمصروفات الواجب خصمها وسعرها وميعاد السداد وكيفية تحصيلها وكل ما يتصل بها من أحكام وإجراءات يفهمها جميع المكلفين دون عناء أو التباس وحتى لا تكون نصوصه عرضة للتأويل والتفسير من قبل الإدارة الضريبية أو من قبل المكلف نفسه وبحيث يمكن تنفيذه دون تعسف أو تعنت الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع نسبة تجنب الضريبة أو التهرب منها وزيادة المنازعات الضريبية (السلطان، ٢٠٠٤: ١٢) .	تمكن المكلفين من معرفة حقوقهم وواجباتهم من خلال توفير بنك من المعلومات الضرورية في إجراءات التحاسب الضريبي .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي
دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

٣	الملائمة	والملائمة يجب أن تتلاءم أحكام الضريبة مع أحوال المكلفين من حيث اختيار الوعاء وأسلوب تحديده وكيفية جباية الضريبة وموعدها وإجراءاتها ، أي أن يكون موعد تحصيل الضريبة في الوقت الذي يحصل منه المكلف على الدخل الخاضع للضريبة(الجنابي بدون:١٤٢).	يتمثل دور الحكومة الالكترونية من خلال ماتوفره للمكلف من جهد وقت حيث يكون بمقدور المكلف القيام بتسديد مقدار الضريبة في المكان المناسب له وقت المناسب ايضا دون الحاجة الى ذهاب الى مقر الهيئة وتسديد مبلغ الضريبة
٤	الاقتصاد	وتعني هذه القاعدة تامين سهولة التطبيق والمرونة وان تتجنب الضريبة معوقات الروتين والتعقيد مما يحمل الإدارة المالية نفقات باهظة في سبيل تحصيل الضريبة (الجنابي ، بدون:١٤٢).	تمكن الادارة الضريبية من تقليل تكاليف جباية الضرائب من خلال التقليل من اجراءات التحاسب .

٤- التقليل من المنازعات الضريبية حيث إن التحاسب الضريبي الالكتروني يعتمد بالأساس على مايقدمه المكلف من بيانات مالية عن دخله أي من خلال تطبيق أسلوب التقدير الذاتي بالتالي فان ذلك يحد من استخدام الضوابط في التحاسب الضريبي مما يؤدي إلى تقليل من حالات الاعتراض على التقدير .

من خلال ما تقدم يتضح صحة فرضيات البحث مما يؤكد على تقبل المكلفين لتطبيق الحكومة الالكترونية فضلا عن إن تطبيق الحكومة الالكترونية دور في تخفيض كلفة الإذعان الضريبي وذلك نظرا لسهولة الحصول على الخدمات الالكترونية ، كما إن هناك اثر ايجابي لتطبيق الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى الإذعان الضريبي للمكلفين .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

الاستنتاجات

١. وجود فجوة تكنولوجية وتقنية أحدثتها التطورات التقنية الحديثة المتطورة والمستخدم في كافة نواحي العمل الاقتصادي ، والمستخدم في الأنظمة الضريبية الحديثة وفي بعض مناطقنا العربية حيث باتت الفجوة تتسع يوماً بعد يوم .
٢. غياب التشريعات القانونية المنظمة لعمل الحكومة الالكترونية و التوقيع الالكتروني والتصديق الالكتروني للمستندات الالكترونية في ظل عدم وجود قوانين تنص على كيفية التعامل الكترونياً مع الضرائب.
٣. قلة الكادر الوظيفي الضريبي القادر على التعامل مع الانتقال للحكومة الالكترونية والتطبيقات التقنية الحديثة في ظل غياب حملة الشهادات التقنية العاملة في هذا المجال من جهة ، وعدم تطوير قابليات العاملين في الضريبة من جهة ثانية عبر إشراكهم بدورات تدريبية ضمن هذا المجال .
٤. غياب الوعي الضريبي لدى غالبية المكلفين بأهمية الضرائب ودورها في تطوير المجتمعات ونموها ، إضافة إلى عدم فهم القوانين الضريبية لغالبية المكلفين وكيفية التعامل الضريبي وإعداد حساباتهم وفق قوانين الضريبة .
٥. عدم استخدام أسلوب التقدير الذاتي في تقدير الضريبة المستحقة على المكلفين واستخدام الوسائل الحديثة في العمل الضريبي وتحصيل الضرائب بالوسائل الالكترونية والابتعاد عن الإجراءات الروتينية التقليدية المعقدة والمطولة في أنجاز المعاملات الضريبية .
٦. عامل الفساد المالي والإداري المتوافر في العمل الضريبي ، وهنا لا يقتصر الدور على العاملين في الدوائر الضريبية فقط وإنما يمتد ابعده من ذلك ليشمل كل من العاملين في إعداد الحسابات والمحاسب القانوني الذي يتولى عملية القيام بتدقيق هذه الحسابات والتصديق على هذه الإقرارات المقدمة للسلطة المالية .
٧. ان تطبيق الحكومة الالكترونية سوف يساهم في تقليل تكاليف الإذعان الضريبي من خلال سهولة الحصول على الخدمات الضريبية فضلاً عن إمكانية توفرها في اي وقت وذلك نظراً لإمكانية الحصول على أجهزة الحاسوب وانخفاض أسعارها نسبياً فضلاً عن توفر العديد من شركات الانترنت ومكاتب الانترنت حيث ان غالبية عينة البحث يتفقون على ذلك وبأوساط حسابية تراوحت ما بين (٤,٦٦ - ٣,٨١) .
٨. ان للحكومة الالكترونية اثر ايجابي في تحسين مستوى الإذعان الضريبي حيث كانت اجابات المكلفين تشير الى الاتفاق بأوساط حسابية تراوحت ما بين (٤,٦٦ - ٣,٦) .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

التوصيات

١. على الإدارة الضريبية تقليص الفجوة التي أحدثتها التطورات التقنية بحملة إعلامية وتثقيفية مستمرة ، والسعي من خلال التنسيق مع وزارتي التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التربية من أجل إدخال مادة الوعي والتثقيف الضريبي في المقررات الدراسية ولكافة المراحل .
٢. تطوير التشريعات الضريبية بما يتلاءم مع التطورات التقنية الحاصلة في عالم الحكومات الإلكترونية والانترنت وبما يساهم في تطوير العمل الضريبي .
٣. العمل على إيجاد جهاز إداري يتمتع بالكفاءة والفعالية وحسن التعامل مع المكلفين .
٤. تطوير الإدارات والكوادر الضريبية بما يتلاءم مع الحكومة الإلكترونية من خلال إحداث نقلة نوعية وتعليمية للكوادر الضريبي في دورات الحاسبات ونظم المعلومات الحديثة .
٥. تطبيق أحدث الأساليب والنظم الإدارية والتكنولوجيا على الإدارة الضريبية .
٦. زيادة الوعي الضريبي لدى المكلفين عن طريق تعريف أفراد المجتمع بواجباتهم الضريبية بشتى الوسائل المسموعة والمرئية والمقروءة، وتنظيم الندوات المتخصصة لشرح بنود القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة في مجال الضريبة وكيفية احتسابها وتحصيلها الأمر الذي سيؤدي إلى غرس القيم الاجتماعية والأخلاقية الصالحة في نفوس المواطنين ولا بأس من التذكير أيضاً ببعض المشروعات التي أقيمت بمساعدة الإيرادات الضريبية التي تحصلها الدولة عن طريق المواقع الإلكترونية .
٧. تطوير عملية التحاسب الضريبي وفق اسلوب التقدير الذاتي ، والذي يعد من ملامح الانظمة الضريبية الحديثة،لما يعطيه من نتائج جيدة في تقليل و أنحسار ظاهرة التهرب الضريبي والسعي الى إتمام معاملات التحاسب الضريبي الكترونياً.
٨. العمل على تحسين الإذعان الضريبي للمكلفين من خلال تقديم أفضل الخدمات للمكلفين فضلا عن التعامل بشفافية من خلال اطلاع المكلفين على حقوقهم واجباتهم فضلا عن القوانين والتعليمات والاجراءات المتعلقة بالتحاسب الضريبي .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

المصادر
دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق
اولا - المصادر العربية

١. ابو فارة ، يوسف . تسويق الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت في ظل تزايد العولمة (الواقع والتحديات) ، ندوة حول مستقبل الصناعة المصرفية ، بغداد ٢٠٠٠ .
٢. احمد ، سناء ستار ، إمكانية تطبيق إعادة هندسة الأعمال على إجراءات التحاسب الضريبي/دراسة استطلاعية لآراء عينه من الهيئة العامة للضرائب، بحث دبلوم عالي معادل للماجستير في الضرائب ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، بغداد ٢٠١١ .
٣. البكري والدباغ ، ثامر وجمال. التسويق الالكتروني (مدخل التحديات في إدارة الأعمال للألفية الثالثة ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد ٢٥ ، ٢٠٠١ .
٤. توفيق ، محمد شريف . مقدمة في الحاسب الآلي وتطبيقاته التجارية ، مكتبة المدينة، الزقازيق ، ٢٠٠٦ .
٥. الجناب، طاهر، علم المالية العامة والتشريع المالي، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر / بغداد، بدون سنة طبع .
٦. الخرسان، محمد حلو، " تحسين الإذعان الضريبي عن طريق نظام التقدير الذاتي في العراق بالمقارنة مع الدول المتقدمة " ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة واسط، العدد ٤ ، ٢٠١١ .
٧. السالمي ، علاء ، الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠٦ .
٨. السالمي، علاء. الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر ، عمان، ٢٠٠٨ .
٩. السلطان، سلطان بن محمد بن علي، المحاسبة الضريبية: النظرية والتطبيق، الإصدار الثالث / جامعة الملك سعود - دار وائل للنشر ٢٠٠٤/الرياض.
١٠. زكي ، عمرو . حول قانون التجارة الالكترونية ، مجلة العالم اليوم ، العدد (٣٠٢٩)، القاهرة ، ٢٠٠٢ .
١١. عبد ، خالد حامد ، معوقات تبني تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال العمل الضريبي نظام مقترح ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الموصل ، ٢٠٠٩ .
١٢. علوان ، شذى احمد ، إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في محافظة البصرة دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في الإدارات العامة ، مجلة العلوم الاقتصادية ، جامعة البصرة ، ٢٠١٠ المجلد: ٧ ، الإصدار: ٢٦ ، ص ٨٨-١١٧ .
١٣. عثمان والعشماوي ، سعيد عبد العزيز وشكري رجب . أقتصاديات الضرائب، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٧ .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

١٤. عرب ، يونس . التجارة الالكترونية ، مجلة أعلام ، العدد ٩٣ ، دمشق ، ٢٠٠٠ .
١٥. عرفة ، محمد . أثار التجارة الالكترونية على الاقتصاد الكلي للدولة ، صحيفة الاقتصادية الالكترونية ، العدد (٥٦٢٥) ، الإمارات ، ٦ مارس ٢٠٠٩ .
١٦. قنديلجي والجنابي ، عامر إبراهيم وعلاء الدين عبد القادر . نظم المعلومات الإدارية ، دار الميسرة ، الأردن ، ٢٠٠٥ .
١٧. محمد وكريم ، موفق عبد الحسين وعلي كريم ، إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها ، مجلة الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠١٢ الاصدار: ٩٢ ، ص ٦٤-٣٤ .
١٨. الهزاع ، ماجد. الحكومة الالكترونية، مجلة الاقتصادية الالكترونية، العدد ٦٠٠٦ ، ٢٠١٠/٣/٢٢
١٩. ياسين ، سعد غالب . الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، مطبعة مركز البحوث، السعودية، ٢٠٠٥ .
٢٠. عدوان ، اياد خالد ، " مدى تقبل المواطنين للحصول على خدمات من خلال الحكومة الالكترونية - دراسة حالة قطاع غزة " ، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، ٢٠٠٧ .

ثانيا- مصادر اخرى

- ١- وزارة المالية / الهيئة العامة للضرائب / قسم الاحصاء والابحاث / تقرير سنوي عن " نشاطات الهيئة العامة للضرائب خلال العام ٢٠٠٩ " ، نيسان / ٢٠١٠ .
- ٢- وزارة المالية / الهيئة العامة للضرائب / قسم الاحصاء والابحاث / تقرير سنوي عن " نشاطات الهيئة العامة للضرائب خلال العام ٢٠١٠ " ، ٢٠١١ .

اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي

ثالثاً - المصادر الأجنبية تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق

1. 1-Berdykhanova , Dehghantanha & Hariraj , Trust challenges and issues of e-government: E-tax prospective , International Symposium on Information Technology,2010,v2,pp1015-1019.
2. capron,h.l .computer tool for information age. Prentice hall , vpper saddle river , new jersey ,2000 .
3. 4-Clay. M. Technology Competencies of Beginning Employee: AChallenge and Opportunity for Employee Preparation Programs”.Dissertation Abstracts International , . 2000, 1244-A.
4. Gary p schneider , Electronic comer , mcraw hill , new york , 2008.
5. Kenneth , Laudou & carol Guericio . E-commerce , by Eyewire , USA , 2001.
6. 5-OECD , Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance, CENTRE FOR TAX POLICY AND ADMINISTRATION , **October 2004** .
7. Pascual patricia J.,(2003),e-Government, the electronic journal on information system in developing countries,Vol.19,no 1,PP20-55.

رابعاً - مواقع الانترنت

- 1.www.edart3mal.com.
2. www.cait.gov.kw
3. www.aitnews.com./news/
4. www.exa.com.sa/ar/gov-a.php
5. http://www.acc4arab.com

**اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الإذعان الضريبي
دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق**

**Impact the application of e-government in the level of tax compliance
- An Empirical Study in General Commission for Taxes in Iraq**

Abstract

This research aims to show the extent of accepting charge for the application of e-government in the General Authority for taxes, as well as assess the availability of information technology in the body to enable the application of e-government. On the other hand aims to demonstrate the impact of the reduction in the cost of compliance tax as well as their impact on improving the level of compliance of tax, and to achieve that was divided search into three sections addressing the first research research methodology The second section included the theoretical side of research and on two focused first axis on the concept of government E the second focused on the concept of compliance tax and finally the third section dealt with the practical side of the research, which included evaluating the availability of information technology in the GCT, as well as analysis of the results of the questionnaire, and determine the proposed framework for the application of e-government in the GCT. Search and explained the presence of a positive impact for the application of e-government to improve the level of tax compliance as well as reduce the cost of tax compliance as there accept the idea of the application of e-government by taxpayers.