



صندوق النقد العربي  
ARAB MONETARY FUND

دراسة حول  
"رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية"

د. هبة عبد المنعم      صبري الفران

صندوق النقد العربي  
يونيو 2021

## © صندوق النقد العربي 2021

### حقوق الطبع محفوظة

يعد هذه الدراسات الفنيون في صندوق النقد العربي، وتبحث في موضوعات تتعلق بالقضايا النقدية والمصرفية والمالية والتجارية وأسواق المال وانعكاساتها على الاقتصادات العربية.

الآراء الواردة في هذه الدراسة لا تمثل بالضرورة وجهة نظر صندوق النقد العربي، وتبقى معبرة عن وجهات نظر مؤلفي الدراسة.

لا يجوز نسخ أو اقتباس أي جزء من هذه الدراسات أو ترجمتها أو إعادة طباعتها بأي صورة دون موافقة خطية من صندوق النقد العربي إلا في حالات الاقتباس القصير بغرض النقد والتحليل، مع وجوب ذكر المصدر.

توجه جميع المراسلات إلى العنوان التالي:

الدائرة الاقتصادية

صندوق النقد العربي

ص.ب 2818، أبوظبي – دولة الامارات العربية المتحدة

هاتف: 6171552 – 2 – 971+

فاكس: 6326454 – 2 – 971+

البريد الإلكتروني: [economic@amfad.org.ae](mailto:economic@amfad.org.ae)

الموقع الإلكتروني: <http://www.amf.org.ae>

## قائمة المحتويات

5	تقديم .....
6	أولاً: الإطار العام لرقمنة التحصيل الضريبي.....
7	الخطوات السابقة لرقمنة التحصيل الضريبي.....
8	الإطار القانوني الداعم لعمليات رقمنة التحصيل الضريبي.....
8	الإطار المؤسسي الداعم لعمليات رقمنة التحصيل الضريبي.....
10	الخدمات الإلكترونية المقدمة لدافعي الضرائب في إطار رقمنة التحصيل الضريبي .....
11	الاسترداد الضريبي الإلكتروني.....
12	آليات حفظ وضمان خصوصية وتحديث بيانات المكلفين ضريبياً (دافعي الضرائب).....
13	قياس مستوى رضا المتعاملين في إطار رقمنة نظم التحصيل الضريبي.....
14	التحديات التي واجهت عملية رقمنة التحصيل الضريبي والرؤى المستقبلية.....
15	ثانياً: مراحل نظام رقمنة التحصيل الضريبي.....
15	مرحلة التخطيط والإعداد لرقمنة التحصيل الضريبي.....
17	مرحلة تصميم وبناء وثائق نظام رقمنة التحصيل الضريبي .....
18	مرحلة اختبار وتشغيل نظام رقمنة التحصيل الضريبي.....
20	ثالثاً: مستوى رقمنة التحصيل الضريبي .....
23	رابعاً: السداد الإلكتروني للضرائب.....
25	خامساً: نظام الفوترة الإلكترونية.....
26	سادساً: مكاسب رقمنة التحصيل الضريبي .....
26	توسيع القاعدة الضريبية.....
27	تحسين كفاءة طرق التحصيل الضريبي .....
28	زيادة الامتثال وتقليل التهرب الضريبي .....
29	دمج القطاع غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي .....
29	المكاسب الأخرى لرقمنة التحصيل الضريبي .....
30	سابعاً: مؤشرات رقمنة التحصيل الضريبي.....
34	ثامناً: الخلاصة والتوصيات على صعيد صنع السياسات.....
38	تاسعاً: المراجع.....

## قائمة الأشكال

<u>رقم الصفحة</u>	<u>الشكل</u>
27	شكل رقم (1): نسبة الإيرادات الضريبية إلى الناتج المحلي الإجمالي (%)
33	شكل رقم (2): نسبة الإيرادات الضريبية المحصلة إلكترونياً إلى إجمالي الإيرادات الضريبية (2020) (%)

## قائمة الجداول

<u>رقم الصفحة</u>	<u>الجدول</u>
7	جدول رقم (1): مستوى التقدم المُحقق على صعيد رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية
9	جدول رقم (2): الجهات المسؤولة عن تنظيم رقمنة التحصيل الضريبي والدور المناط بكل منها
22	جدول رقم (3): مستوى التقدم المُحقق على صعيد رقمنة التحصيل الضريبي حسب أنواع الضرائب.
23	جدول رقم (4): الجهات ذات الصلة بمنظومة السداد الإلكتروني للضرائب.
24	جدول رقم (5): قنوات السداد الإلكتروني للضرائب
33	جدول رقم (6): نسبة الإقرارات الضريبية المقدمة إلكترونياً إلى إجمالي الإقرارات الضريبية بحسب أنواع الضرائب
30	جدول رقم (7): نسبة الإيرادات الضريبية المحصلة إلكترونياً إلى إجمالي الإيرادات الضريبية (2020-2015) (%)

## تقديم

أثرت التحولات الرقمية غير المسبوقة التي يشهدها العالم على كافة مناحي الحياة، وأسفرت عن تحقيق مكاسب كبيرة على صعيد الإنتاجية والتنافسية من خلال دورها في إعادة تشكيل طريقة أداء العديد من القطاعات الإنتاجية والخدمية، كما انعكست كذلك على آليات عمل وأداء السياسات الاقتصادية الكلية ومن بينها السياسة المالية. امتداداً لهذه التحولات الرقمية، اتجهت العديد من الحكومات إلى رقمنة المالية العامة بهدف تطوير آليات أكثر كفاءة لجمع الإيرادات العامة وإنفاقها، واستطاعت بذلك أن تحقق وفورات مالية كبيرة بما يُحقق أهداف السياسة المالية.

رغم أهمية الضرائب كأحد أبرز أدوات السياسة الاقتصادية الكلية، تشير الإحصاءات إلى ضعف الإيرادات الضريبية على مستوى الدول العربية كمجموعة، حيث لم تتعد نسبة الإيرادات الضريبية 10 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي في عام 2020<sup>(1)</sup>، وهي نسبة منخفضة بالقياس مع المتوسط العالمي البالغ 15 في المائة وفق بيانات البنك الدولي<sup>(2)</sup>. يُعزى ضعف الإيرادات الضريبية في جانب منه إلى انخفاض كفاءة التحصيل الضريبي التي سجلت مستويات متواضعة نسبياً تبلغ في المتوسط 54 في المائة على مستوى الدول العربية<sup>(3)</sup>، وهو ما يعكس عدد من العوامل من بينها محدودية القاعدة الضريبية، وانخفاض كفاءة الجهاز الضريبي.

تشير التجارب العالمية الناجمة أن رقمنة التحصيل الضريبي تلعب دوراً مهماً على صعيد توسيع القاعدة الضريبية، ومحاربة التهرب الضريبي، وزيادة كفاءة الأداء الضريبي بشكل عام من خلال التحول للنظم الإلكترونية للامتثال والتحصيل الضريبي، التي أصبحت تُمكن الحكومات من جمع معلومات دقيقة وفورية حول مدفوعات الرواتب، وأرباح الشركات، وحركة مبيعات السلع والخدمات بما يوفر صورة كاملة عن الاستحقاقات الضريبية وتوقعات دقيقة لمستوي الإيرادات الضريبية، بل والتحصيل الفوري لبعضها إلكترونياً.

في هذا السياق، تشير التقديرات إلى أن التحول لعمليات التحصيل والدفع الإلكتروني على جانبي الموازنة العامة (الإيرادات والنفقات العامة) يُمكن أن يُساعد في تحقيق وفورات اقتصادية تقدر بما يتراوح بين 0.8 إلى 1.1 في المائة على الأقل من الناتج المحلي الإجمالي سنوياً في الدول النامية، أي ما يتراوح بين 220 إلى 320 مليار دولار<sup>(4)</sup>. قد تتجاوز المكاسب الاقتصادية هذا المستوى إذا تم الأخذ في الاعتبار الأثر المباشر وغير المباشر لرقمنة هذه النظم. فعلى سبيل المثال، أدت رقمنة الضرائب إلى زيادة بنسبة 50 في المائة في القاعدة الضريبية في الهند في أقل من عام واحد مما ساعد على توليد المزيد من الإيرادات العامة<sup>(5)</sup>.

بناءً على ما سبق، تأتي هذه الدراسة في إطار اهتمام صندوق النقد العربي بدراسة وتحليل دور التحول الرقمي في زيادة مستويات كفاءة السياسة المالية، وتستند إلى نتائج استبيان تم استيفاؤه من قبل وزارات المالية في ست دول عربية ثلاثة منها نفطية وهي الإمارات، والسعودية، والكويت،

<sup>1</sup> صندوق النقد العربي، (2021). "قاعدة البيانات الاقتصادية".

<sup>2</sup> WB, (2020). "The World Development Indicators".

<sup>3</sup> طارق عبد القادر، (2019). "كفاءة التحصيل الضريبي في الدول العربية"، صندوق النقد العربي، سلسلة دراسات اقتصادية، العدد (52)، ص 25.

<sup>4</sup> Susan Lund et al. (2017). "The Value of Digitizing Government Payments in Developing Economies", IMF eLibrary based on McKinsey Global Institute analysis (2015).

<sup>5</sup> Sanjeev Gupta et al., (2018). "Public Finance Digitization", IMF, March.

وثلاثة غير نفطية تشمل الأردن، ومصر والمغرب، بما يُمكن من التعرف على جوانب ومقومات نجاح رقمنة التحصيل الضريبي في هذه الدول، والمكاسب الاقتصادية جراء هذا التحول.

تتكون الدراسة من ثمانية أجزاء بخلاف المقدمة، وتناقش الإطار العام لرقمنة التحصيل الضريبي، ومرحلة رقمنة نظام التحصيل الضريبي، ومستويات رقمنة الضرائب المباشرة وغير المباشرة، ونظامي السداد الإلكتروني للضرائب، والفوترة الإلكترونية، والمكاسب المتحققة جراء رقمنة نظم التحصيل الضريبي، علاوة على بعض المؤشرات ذات الصلة بقياس التقدم المحقق في هذا الإطار، فيما تنتهي الدراسة في الجزء الأخير بعرض للخلاصة والاستنتاجات على صعيد صنع السياسات.

## أولاً: الإطار العام لرقمنة التحصيل الضريبي

أحرز عدد من الدول العربية تقدماً جيداً في إطار رقمنة التحصيل الضريبي على عدة أصعدة خلال السنوات السابقة لاسيما الدول العربية ذات الاقتصادات المتنوعة قديمة العهد بالنظم الضريبية، فيما بدأت مؤخراً الدول العربية النفطية في تبني هذه النظم لاسيما في أعقاب توجهها إلى تبني إصلاحات لتنويع الإيرادات العامة في إطار برامج الانضباط المالي التي نفذتها في أعقاب التراجع المسجل في الأسعار العالمية للنفط في عام 2014، وشرعت بمقتضاها في فرض الضرائب خاصة الضريبة على القيمة المضافة.

في هذا الإطار، تعتبر الأردن من أوائل الدول العربية التي عملت على رقمنة نظم التحصيل الضريبي في عام 2005، حيث سجلت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات تقدماً جيداً في تقديم عدد من الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني، بما يشمل تسجيل المكلفين، وتقديم الإقرارات، وإصدار الأشعارات، والتحصيل الإلكتروني، ومتابعة الامتثال الضريبي، وتقديم الشكاوى، وتبسيط الضرائب.

أما في الإمارات، فقد تم بدء تطبيق النظام الضريبي في نهاية عام 2017 بعد اعتماد القوانين والتشريعات الخاصة بالضرائب الاتحادية، التي جاءت بعد إقرار تطبيق الضريبة الانتقائية، وضريبة القيمة المضافة، كما قامت الهيئة الاتحادية للضرائب خلال هذه الفترة برقمنة غالبية الخدمات الخاصة بدفعي الضرائب، ومن ضمنها التحصيل الضريبي إضافة إلى تحديث أنظمتها بما يتوافق مع التشريعات الضريبية ذات الصلة.

في ذات العام، بدأت السعودية بتطوير استراتيجية الهيئة العامة للزكاة والدخل في سياق هدف استراتيجي أساسي يتمثل في زيادة كفاءة عمليات التحصيل والامتثال الضريبي. كما طورت نظاماً خاصاً بتقنية المعلومات والتحليل، فيما يجري حالياً التركيز بشكل كبير على رقمنة وتحسين إجراءات الهيئة بشكل عام والإجراءات الضريبية بشكل خاص.

من جانب آخر، تسعى الجهات المعنية في الكويت لرقمنة الإدارة الضريبية وباقي الإجراءات الضريبية في إطار مشروع قيد التنفيذ لتطوير الإدارة الضريبية ومن المتوقع إنجازه خلال عام 2024.

في مصر تمت عملية التطبيق الكامل لرقمنة التحصيل الضريبي في ضوء الرؤية الاستراتيجية التي تم الإعلان عنها في إطار البرنامج الوطني للإصلاح الاقتصادي (2016-2019) تنفيذاً للقرارات التي صدرت عن وزارة المالية بشأن تحصيل كافة المستحقات الحكومية والضريبة الجمركية بالوسائل الإلكترونية.

أما في **المغرب**، فقد شرعت المديرية العامة للضرائب في عام 2010 في إزالة الطابع المادي عن التصاريح والأداءات الضريبية بشكل تدريجي حسب أهمية رقم المعاملات لكل شركة، قبل أن تقوم بتوسيع نطاق نظم التحصيل الضريبي الإلكتروني ليشمل كافة الملزمين المهنيين. إضافة إلى ذلك، واصلت المديرية العامة للضرائب مجهودات الرقمنة الضريبية بهدف تعميم الأداء الإلكتروني ليشمل عدة خدمات أخرى، من أبرزها: الضريبة الخصوصية السنوية على السيارات، والرسوم الحكومية.

في ضوء ما سبق، يلخص الجدول التالي مدى التقدم المحرز في إطار رقمنة التحصيل الضريبي المطبق في عدد من الدول العربية.

**جدول رقم (1)**  
مستوى التقدم المُحقق على صعيد رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية

الدولة	في بدايتها	جيدة	جيدة جدا	ممتازة
الإمارات				✓
الأردن		✓		
الكويت	✓			
السعودية				✓
مصر			✓	
المغرب				✓

المصدر: صندوق النقد العربي، (2021). "استبيان دراسة رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية".

### الخطوات السابقة لرقمنة التحصيل الضريبي

شرعت الدول العربية خلال السنوات الماضية بالعمل على تنفيذ عدد من الإجراءات والخطوات الاستباقية التي من شأنها التمهيد لرقمنة التحصيل الضريبي، ذلك بما يشمل مجموعة من الأسس والتدابير قبل اعتماد نظام رقمنة التحصيل الضريبي بما يشمل:

- وضع الإطار القانوني الداعم للتحويل من التحصيل المادي للتحصيل الإلكتروني.
  - إعادة هندسة الإجراءات الخاصة بكل عملية من عملية التحصيل الضريبي بما يسمح بدعم التحول للتحصيل الرقمي وبما يستهدف تحقيق هدفاً أساسياً يتمثل في تبسيط الإجراءات وزيادة مستويات كفاءة التحصيل الضريبي.
  - توفير النظم والمنصات الإلكترونية الضرورية لتلقي ومعالجة التصاريح والأداءات إلكترونياً.
  - بناء قدرات الكادر البشري وتأهيله بما يتلاءم مع آليات التحصيل الإلكتروني للضرائب.
- من جانب آخر، تستلزم رقمنة نظم التحصيل الإلكتروني للضرائب وجود أنظمة دفع رقمية لمساندة هذا التحول. ففي **الإمارات** على سبيل المثال، تم تطوير منظومة الدفع الإلكتروني من خلال بطاقات الدرهم الإلكتروني، والبطاقات الائتمانية الأخرى، وآلية الخصم المباشر. كما يدعم هذه المنظومة أيضاً تبني عدد من الدول المتضمنة في الدراسة لأنظمة قومية للدفع الإلكتروني على غرار ما هو مطبق في **الأردن، والسعودية، ومصر**.

كما يستلزم هذا التحول وجود نظم للتسجيل الضريبي، حيث اتجهت بعض الدول العربية مثل **الإمارات** إلى تسجيل المكلفين ضريبياً إلكترونياً، ذلك بمنح كل مسجل ضريبي رقم حساب خاص

يتكون من رقم التسجيل الضريبي الخاص به تحت مسمى (GIBAN)، حيث يقوم المسجل بسداد الضريبة والغرامات المستحقة على الرقم الخاص به، ويتم تحويل هذه المبلغ إلكترونياً إلى حساب الهيئة الاتحادية للضرائب مباشرة.

كذلك تتطلب عملية رقمنة التحصيل الضريبي التعاون والتنسيق مع كافة أصحاب العلاقة واستشراف متطلباتهم من هذه الأنظمة والتقييم الدوري لهذه الخدمات ومشاركة متلقي الخدمة في رقمنة التحصيل، وتهيئة البنية التحتية، إضافة إلى تأهيل الكادر البشري، وأجهزة الحاسب، وخطوط الاتصال، وتوفير آليات ضمان أمن الفضاء الإلكتروني وحماية البيانات.

من جهة أخرى، يعتبر اعتماد "نظام الفاتورة الإلكترونية" أحد الركائز الأساسية لرقمنة التحصيل الضريبي لاسيما فيما يتعلق بضرائب الاستهلاك (ضرائب المبيعات والقيمة المضافة)، حيث تعد الفاتورة الإلكترونية بمثابة مستند إلكتروني يُسجل فيه أية عمليات توريد للسلع والخدمات خاضعة للضريبة وتفصيلها بما يساعد الجهات الضريبية على فرض وتحصيل ورد الضريبة في المراحل المختلفة لتوريد السلعة أو الخدمة.

### **الإطار القانوني الداعم لعمليات رقمنة التحصيل الضريبي**

تستدعي عملية رقمنة التحصيل الضريبي وضع حزمة من القوانين و سن التشريعات المصاحبة التي من شأنها أن تنظم عمليات رقمنة التحصيل الإلكتروني وفق أطر محددة بهدف تمكين الجهات المعنية من تطبيق خطتها وأهدافها الإستراتيجية بصورة سليمة من جهة، وتوضيح الإلتزامات القانونية وما يستتبعها من التزامات على المكلفين ضريبياً من جهة أخرى.

فبموجب التشريعات الضريبية والإجرائية الحالية في الإمارات، تُمنح الهيئة الاتحادية للضرائب صلاحية تنظيم عملية تقديم المستندات وسداد المدفوعات الضريبية، وفقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2017 في شأن ضريبة القيمة المضافة، وقرار مجلس الوزراء رقم (52) لسنة 2017 بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2017 في شأن ضريبة القيمة المضافة، الذي يلزم المكلفين ضريبياً بسداد الضريبة المستحقة الدفع بالوسيلة التي تحددها الهيئة. من جانب آخر، ووفقاً لما ورد بالمرسوم السابق يحق للهيئة الاتحادية للضرائب بموجب هذه السلطة التقديرية، تنظيم عمليات الرقمنة واعتمادها حالما ومتى ما اقتضت الضرورة ذلك.

أما في الكويت، فقد تضمنت القوانين والتعديلات ذات الصلة برقمنة التحصيل الضريبي كل من قانون المعاملات الإلكترونية الصادر في عام 2014، والقانون الخاص بمرسوم ضريبة الدخل الصادر في عام 1955 الذي تم تعديله من خلال القرار الوزاري الصادر في عام 2008.

في مصر، يشتمل الإطار القانوني الداعم لعمليات رقمنة التحصيل الضريبي على قانون الضرائب الصادر في عام 2005، وقانون الضريبة على القيمة المضافة الصادر في عام 2016، وكذلك قرارات وزارة المالية الصادرة في عامي 2018 و 2020. أما في المغرب، فقد أقرت المدونة العامة للضرائب، التصريح الإلكتروني عبر المادة 155 بينما تم إقرار الأداء الإلكتروني عبر المادة 169 من نفس المدونة.

### **الإطار المؤسسي الداعم لعمليات رقمنة التحصيل الضريبي**

تستلزم عملية رقمنة التحصيل الضريبي التنسيق ما بين كافة الجهات المعنية في الدولة، التي يأتي على رأسها وزارات المالية ممثلة في هيئات الضرائب في معظم الدول العربية المتضمنة، والهيئة العامة للزكاة والدخل في السعودية. كما تشمل الجهات الفاعلة في إطار هذه المنظومة أيضاً الجهات المسؤولة عن التحول الرقمي مثل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة كما هو الحال في الأردن. كما تشمل المنظومة أيضاً وعلى نطاق أوسع البنوك وشركات الدفع الإلكتروني، وشركات التقنية التي



تختص بعمليات إعادة هندسة الإجراءات وبعض الجهات المانحة الدولية كما هو الحال في **مصر**، جدول رقم (2).

**جدول رقم (2)**  
**الجهات المسؤولة عن تنظيم رقمنة التحصيل الضريبي**  
**والدور المناط بكل منها**

الدولة	الجهة	الدور
الأردن	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	تقديم الاستشارات التقنية والفنية وطرح العطاءات ذات العلاقة.
	وزارة المالية – دائرة ضريبية الدخل والمبيعات	اعداد وتشغيل البرامج الخاصة بالتحصيل الضريبي.
	البنوك وشركات الدفع الإلكتروني	استلام الدفعات المالية وتحويلها للدائرة.
الإمارات	الهيئة الاتحادية للضرائب	يمتد اختصاص الهيئة الاتحادية للضرائب إلى إدارة وتحصيل وتنفيذ عمليات تحصيل الضرائب الاتحادية والغرامات المرتبطة، ويشمل ذلك إعداد العمليات الخاصة بالتحصيل الضريبي ورقمنة هذه العمليات.
مصر	Ernst & young E. Finance IBM& SAB	إعادة هندسة الإجراءات الضريبية الفرعية والرئيسية بالإضافة إلى أعمال ميكنة النظم الضريبية.
الكويت	وزارة المالية	تطبيق مشروع (دونجل) الذي يقوم بحصر التعاملات التجارية من متاجر التجزئة والمستهلكين مما يساهم في مراقبة تسجيل المتحصلات الضريبية على القيمة المضافة.
	وزارة المالية المديرية العامة للضرائب الخزينة العامة للمملكة	وضع التصور الخاص بمشروع التحصيل الضريبي الإلكتروني. تلقي الاقرارات الالكترونية والأداءات المترتبة عنها. الأداءات الضريبية الإلكترونية.
المغرب	المديرية العامة للضرائب الخزينة العامة للمملكة	وضع التصور الخاص بمشروع التحصيل الضريبي الإلكتروني. تلقي الاقرارات الالكترونية والأداءات المترتبة عنها. الأداءات الضريبية الإلكترونية.

المصدر: صندوق النقد العربي، (2021). "استبيان دراسة رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية".

يتم في إطار صلاحيات كل جهة من الجهات المعنية برقمنة التحصيل الضريبي إقرار المتطلبات التنظيمية في إطار رقمنة التحصيل الضريبي والخاصة بالمكلفين ضريبياً/دافعي الضرائب. ففي **الأردن**، تم إقرار المتطلبات التنظيمية الخاصة بكل من مديرية خدمات المكلفين، ومديرية التسجيل والإعفاء الضريبي، وقسم الحكومة الإلكترونية، ومركز الاتصال، والمحطة الإلكترونية.

أما في **الإمارات**، فقد تم احراز تقدماً جيداً فيما يتعلق برقمنة التحصيل الضريبي، حيث عملت الهيئة الاتحادية للضرائب على وضع جميع المتطلبات التنظيمية اللازمة لرقمنة معظم الخدمات التي تقدمها، ذلك بهدف ضمان التمكن من إجراء معظم التعاملات بين الهيئة الاتحادية للضرائب، ودافعي الضرائب بشكل الكتروني، مما يساهم في تعزيز كفاءة هذه التعاملات ومراقبتها. كما تسعى الهيئة بشكل مستمر إلى مراجعة خدماتها الإلكترونية بهدف تحسين رقمنة الضرائب. في هذا الإطار قامت الهيئة بإقرار المتطلبات التنظيمية الخاصة بخدمات التسجيل الضريبي، والإقرارات الضريبية، واسترداد الضريبة لغير المسجلين، وخدمات الدفع الإلكتروني، والخدمات الضريبية ذات الصلة بالسلع الانتقائية.

كما تم في **مصر**، إقرار عدد من المتطلبات التنظيمية في إطار رقمنة التحصيل الضريبي بما يشمل التسجيل في منظومة الإقرارات الضريبية، وتقديم الخدمات نظير رسم يتم سداه سنوياً. أما في **المغرب**، تمثلت أبرز المتطلبات التنظيمية الخاصة بالمكلفين ضريبياً في وجوب التسجيل في الخدمات الإلكترونية في النظم الإلكترونية للمديرية العامة للضرائب بهدف تمكينهم من الاستفادة من خدمات التصريح والأداء الإلكترونيين اللتين تم اطلاقهما من قبل المديرية العامة للضرائب.

## الخدمات الإلكترونية المقدمة لدافعي الضرائب في إطار رقمنة التحصيل الضريبي

شرع عدد من الدول العربية بالبدء بتقديم عدد من الخدمات الإلكترونية للمكلفين ضريبياً، في إطار رقمنة التحصيل الضريبي في عدة مجالات ذات صلة بمنظومة الأداء الضريبي.

في الأردن، يتم تقديم عدد من الخدمات الإلكترونية لدافعي الضرائب في إطار رقمنة التحصيل الضريبي، والمتمثلة بتسجيل وتعديل بيانات المكلفين ضريبياً، وتقديم الإقرارات الضريبية والدفع الإلكتروني، وتحميل وإرسال المعلومات، والحصول على براءة الذمة، وبيان الضرائب، إضافة إلى تقديم طلب الحصول على خدمات الاسترداد الضريبي، وتعديل الإقرار وطلب التقسيط وتفعيل الرقم الضريبي.

في الإمارات تم إطلاق عدد من الخدمات الإلكترونية لدافعي الضرائب في إطار رقمنة التحصيل الضريبي خلال الفترة (2017-2020) ذلك بما يشمل:

- خدمات التسجيل، المتمثلة في تسجيل وتعديل تسجيل الخاضعين لضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية، وإصدار شهادات التسجيل الضريبي، وإلغاء تسجيل الخاضعين، وتسجيل وتعديل تسجيل المجموعات الضريبية، إضافة إلى تسجيل الوكيل الضريبي والوكالة الضريبية، ووكلاء الشحن.
- خدمات الإقرارات الضريبية، وتشمل تقديم إقرارات ضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية، وتقديم تصريحات لإبلاغ الهيئة عن إنتاج واستيراد وتخزين السلع الانتقائية ونقلها بين المناطق المحددة وعن السلع الهالكة والضائعة، والتصريح الطوعي عن أية أخطاء في الإقرارات الضريبية، وطلب استرداد ضريبة القيمة المضافة أو الضريبة الانتقائية للمسجلين.
- خدمات استرداد الضريبة لغير المسجلين، وتتضمن استرداد ضريبة القيمة المضافة من قبل السياح، ومواطني الدولة عند تشييد منازلهم، إضافة إلى استرداد ضريبة القيمة المضافة من قبل الحكومات الأجنبية والدبلوماسيين.
- خدمات الدفع، المتمثلة في دفع ضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية، ودفع الغرامات الإدارية، ورسوم الهيئة مثل تسجيل الوكيل الضريبي والمناطق المحددة، إضافة إلى دفع ضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية لغير المسجلين عند الاستيراد.
- خدمات متعلقة بالسلع الانتقائية، بما يشمل تسجيل وتعديل تسجيل موردي التبغ ومنتجاته لأغراض الطابع الضريبية الرقمية، وتسجيل السلع الانتقائية لأغراض قائمة أسعار السلع الانتقائية.
- الخدمات الإدارية، وتشمل تقديم طلبات استفسارات لمركز الدعم، وطلبات توضيح للمسائل المعقدة، وطلبات الاستثناءات الإدارية، وطلبات تجزئة ضريبة المدخلات، وتقديم المقترحات والشكاوى، وطلبات إعادة النظر.

في السعودية، يتم تقديم عدد من الخدمات الإلكترونية للمكلفين ضريبياً، في إطار رقمنة التحصيل الضريبي، بما يشمل فواتر الالتزامات الزكوية الضريبية من خلال النظام الإلكتروني "سداد للمدفوعات"، وإدارة الضمانات البنكية المقدمة من خلال (طلب التسييل أو الافراج عن الضمان البنكي)، ولوحة المعلومات لسجل (المدفوعات/الالتزامات الزكوية/الضريبية)، والسداد الميسر (لالتزامات الزكوية/الضريبية) (خطة التقسيط).

في **مصر**، تشمل الخدمات الإلكترونية المُقدمة لدافعي الضرائب في إطار رقمنة التحصيل الضريبي في الإقرارات الضريبية الإلكترونية، والاستعلام الإلكتروني عن وضع الملفات الضريبي، علاوة على الدفع الإلكتروني للضرائب المستحقة.

من جانب آخر، قامت الإدارة الضريبية في **الكويت** بتوفير خدمة إلكترونية تُمكن المتعاملين من المكلفين والمسجلين من تقديم طلب لإصدار الشهادات الضريبية بمختلف أنواعها عبر البوابة الإلكترونية لموقع وزارة المالية.

فيما تشمل الخدمات الإلكترونية المقدمة لدافعي الضرائب في إطار رقمنة التحصيل الضريبي في **المغرب**، ما يلي:

- الحصول على حساب ضريبي خاص على المنصة الإلكترونية التابعة للإدارة الضريبية.
- خدمة التحقق الإلكتروني لوضعية الإقرارات الضريبية المُصرح بها من قبل المكلفين ضريبياً، إضافة إلى خدمة التحقق الإلكتروني من الضرائب التي تم ادائها، والضرائب التي لم يتم تسويتها بعد.
- إمكانية إصدار مجموعة من الوثائق والمستندات الضريبية عبر منصة الخدمات الإلكترونية.
- الاستفادة من خدمات الدعم والاستشارة اللتان يتم توفيرهما من خلال الفرق التقنية والقانونية التابعة للإدارة الضريبية.

### الاسترداد الضريبي الإلكتروني

يتوفر نظام الاسترداد الضريبي الإلكتروني حالياً في كل من، **الأردن والإمارات والسعودية والمغرب**، بينما لا يوجد حالياً نظام للاسترداد الإلكتروني للضرائب في كل من **مصر والكويت**. هذا ويتوقع بحسب المعلومات المتوفرة البدء في تطبيق نظام الاسترداد الإلكتروني في كلا البلدين عند استكمال تطبيق المكننة الكاملة للنظام الضريبي الإلكتروني خلال عام 2021.

فيما يتعلق بآلية الاسترداد الإلكتروني للضرائب فتتضمن على سبيل المثال في **الأردن** تقديم الطلب إلكترونياً ومن ثم يتبع ذلك تدقيق الطلب وتحويل مبلغ الرد الضريبي إلى الحساب البنكي للمكلف ضريبياً. أما في **الإمارات**، فتتضمن عدد من الخطوات المتعلقة بمعالجة طلبات استرداد ضريبة القيمة المضافة للمسجلين تبدأ بتقديم المسجل للإقرار الضريبي لفترة ضريبية معينة، ومراجعة هذا الإقرار فإذا تبين أن هناك رصيماً دائماً بالإقرار وينوي المسجل استرداد الضريبة من الهيئة، فيقوم بتقديم طلب استرداد من خلال نموذج معتمد على موقع الهيئة الإلكترونية (E-services).

كذلك، يتم استلام الطلب عبر صفحة طلبات الاسترداد الإلكترونية، ويتم فحص الطلب ومعالجته بناء على الإجراءات المتبعة، كما يتم إرفاق جميع المستندات الداعمة لطلب الاسترداد (فواتير ضريبية للمدخلات والمخرجات، وكشف ضريبة المدخلات والمخرجات، وإثبات التصدير إن وجد، إضافة إلى شهادة حساب بنكي) وتتم الموافقة المبدئية، ومن ثم يندرج الطلب تحت العمليات الموافقة عليها، كما تتم الموافقة على عملية الدفع من الإدارات المعنية ومن ثم رد الضريبة.

في ذات الإطار، يتم طلب تقديم الاسترداد الضريبي في **السعودية** عن طريق بوابة الخدمات الإلكترونية للمكلفين، ويخضع الطلب للمراجعة والتدقيق من قبل الهيئة العامة للزكاة والدخل، ويتم صرف مبلغ الاسترداد بشكل الكتروني من خلال (حوالة مصرفية). بينما يتم في **المغرب** استرداد

الضريبة على الدخل بالنسبة لفوائد القروض المخصصة لبناء أو شراء مسكن رئيس (عن طريق البنك)؛ إضافة إلى سداد الضريبة على القيمة المضافة.

### **آليات حفظ وضمان خصوصية وتحديث بيانات المكلفين ضريبياً (دافعي الضرائب)**

تقوم أنظمة التحصيل الضريبي الإلكتروني على الحفظ الآمن للبيانات وضمان سرية المعلومات الخاصة بالمكلفين ضريبياً والنسخ الاحتياطي للبيانات وتأمين صلاحيات النفاذ إلى الأنظمة ذات الصلة من داخل وخارج الجهات المعنية بالتحصيل الضريبي الإلكتروني والقيام بالاختبارات اللازمة للاسترداد الدوري للبيانات، إضافة إلى تبني آليات للتحديث الدوري للبيانات الخاصة بالمكلفين ضريبياً.

**في الأردن**، يتبع المكلف ضريبياً مديرية ضريبية واحدة فقط، ويتم تحويل البيانات إلكترونياً إلى مُدقق محدد يطلع على المعلومات، ثم يقوم بتسجيل جميع الحركات من إدخال البيانات وتعديلها أو حذفها. يتم تحديث البيانات من خلال إرسال رسائل نصية للمكلفين لتحديث بياناتهم، كما تطلب الهيئة من المكلفين ضريبياً تحديث البيانات عند تقديم الخدمات للمكلف.

**في الإمارات**، تحرص الهيئة الاتحادية للضرائب على عملية النسخ الاحتياطي للبيانات بهدف ضمان وجود نسخ احتياطية سليمة لبيانات الهيئة بما فيها بيانات دافعي الضرائب، حيث يتم الاحتفاظ بنسخ احتياطية يومية لقواعد بيانات نظام الضرائب، كما يتم تصدير هذه البيانات إلى أشرطة نسخ احتياطية خارجية مشفرة ونقلها من قبل الموظفين المخولين في الهيئة وتخزينها في مكان آمن. كذلك، يتم تعيين صلاحية النسخ الاحتياطية الخارجية لمدة تصل إلى 15 سنة، كما يتم فحص وتجربة استرداد البيانات بشكل شهري وعشوائي.

أما فيما يتعلق بعملية تحديث البيانات، يعمل النظام الإلكتروني على تحديث الحساب أو الملف الضريبي الخاص بكل مسجل ضريبي عند نشوء الالتزامات الضريبية عليه. كما يُحدث عند سداد أية مبالغ مقابل الالتزامات الضريبية المُستحقة عليه بناء على الربط الإلكتروني بين أنظمة الهيئة وأنظمة السداد. للمسجل القدرة على تحديث بياناته على الحساب الضريبي الخاص به، كما يحق للهيئة طلب تحديث أو تأكيد البيانات من المسجل، إضافة إلى مراجعة البيانات الموجودة في الحسابات الضريبية. علاوة على ما سبق، يتم استخراج تقرير من النظام ببيانات المسجلين غير المُحدثة بشكل دوري، ومن ثم يتم التواصل معهم من خلال البريد الإلكتروني ولطلب تحديث البيانات.

في ذات الإطار، يتم في **السعودية** حفظ وتخزين البيانات إلكترونياً، كما تطبق الهيئة العامة للزكاة والدخل معايير عالية لضمان أمن وسرية البيانات. ترتبط أنظمة الهيئة العامة للزكاة والدخل إلكترونياً مع عدد من الجهات الحكومية ذات العلاقة، مما يساهم في ضمان صحة بيانات المكلفين وتحديثها بشكل دوري.

في نفس السياق، يتم في **الكويت** حفظ البيانات الخاصة بالمكلفين ضريبياً من خلال نظام (KITAS وExcel)، بينما لا تزال المستندات تحفظ ورقياً، فيما يتم تحديث البيانات من واقع المستندات المقدمة ورقياً من قبل المكلفين بعد تدقيقها.

فيما يتعلق بآلية تحديث البيانات في **مصر**، فيستوجب على جميع المكلفين ضريبياً تحديث بياناتهم دورياً وخاصة البيانات الأساسية مثل عنوان المنشأة، الكيان القانوني، عنوان المراسلة.

كذلك، تقوم المديرية العامة للضرائب في المغرب بمجموعة من الإجراءات لحفظ وتخزين بيانات المكلفين ضريبياً بشكل آمن وسري ذلك بما يشمل:

- حماية مركز معلومات مديرية الضرائب من خلال "جدار ناري" (Firewall) لكافة المستخدمين والمتعاملين سواء من داخل أو خارج المديرية. إضافة إلى حماية أجهزة الحاسب الآلي التي تضم بيانات المتعاملين من خلال "جدار ناري" آخر، مع تجزئة الشبكة الداخلية بحيث يُمنع الوصول لحواسيب قواعد البيانات إلا من طرف الحواسيب المرخص لها. ويمر التواصل مع أجهزة حاسب آلي عبر "جدار ناري" خاص بالتطبيقات، وتعمل هذه التطبيقات بطريقة مشفرة سواء عبر شبكة الإنترنت بالنسبة للمتعاملين، أو عبر الشبكة الداخلية الموسعة للمديرية بالنسبة للموظفين.
- الإعداد الأمن لأجهزة الحاسب الآلي بالاستعانة بأدوات المسح الكاشفة عن نقاط الضعف مع استمرار تغيير كلمات المرور الأصلية بكلمات مرور قوية.
- إنشاء نظام للتحكم في الوصول إلى البيانات بهدف التحقق من تصاريح المستخدمين قبل السماح لهم بالوصول إلى البيانات. يتكون نظام التحكم في الوصول إلى البيانات من ثلاثة عناصر تشمل المصادقة، والترخيص، وإمكانية التتبع.
- تخزين البيانات بطرق مختلفة وذلك عبر تخزين أولي على أقراص صلبة ثم على شرائط افتراضية وشرائط خارجية. كما تقوم المديرية بنسخ كل البيانات بشكل متزامن في مركز بيانات احتياطي بمدينة أخرى.
- تتبني المديرية العامة للضرائب أدوات لمراقبة نشاط الشبكة ومعالجة أي نشاط غير طبيعي كما تقوم المديرية بطلب عمليات تدقيق مؤقتة من شركات مختصة في الأمن المعلوماتي من أجل اكتشاف الثغرات والقيام بإصلاحها.
- من جهة أخرى، تعمل المديرية العامة للضرائب في المغرب بشكل مستمر على ضمان صحة البيانات الخاصة بالمكلفين ضريبياً وتحديثها من خلال:
- تبني آلية دورية لتحديث البيانات في قاعدة البيانات الضريبية، وتعبئة البيانات غير المكتملة.
- وضع وتحديد قواعد تُمكن من ضبط نوعية البيانات التي يتم إدخالها في قاعدة البيانات الضريبية مثل وجوب تعبئة بعض البيانات الأساسية.
- التحقق من صحة البيانات والكشف عن تلك التي تم تعبئتها بشكل غير صحيح والعمل على معالجتها بطريقة إلكترونية متى أمكن ذلك.
- الاعتماد على البيانات التي تم الحصول عليها من بعض الشركاء أو بعض المنصات الرسمية، على سبيل المثال (قاعدة بيانات المديرية العامة للأمن الوطني لتصحيح البيانات الشخصية المتوفرة على البطاقات الوطنية للتعريف، ومنصة التعريف الموحد للشركات للتأكد من صحة السجل التجاري، ورقم التسجيل بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي...).
- اعتماد التصنيف المغربي للأنشطة الاقتصادية الصادر عن المندوبية السامية للتخطيط كأساس لتقنين لائحة الأنشطة المهنية الخاضعة للضريبة المهنية.

### قياس مستوى رضا المتعاملين في إطار رقمنة نظم التحصيل الضريبي

من جانب آخر، تحرص الدول العربية على القياس الدوري لمستويات رضا المتعاملين عن تلقي خدمات التحصيل الضريبي الإلكتروني

في الأردن، يستطيع المكلف تقييم الخدمة التي يحصل عليها من خلال مؤشر لقياس مدى رضا العملاء. كما تتوفر لدى الإمارات تجربة مميزة عربياً على صعيد قياس رضا عملاء النظم الإلكترونية للحصول الضريبي. تعتمد آلية عمل النظام الرقمي في الإمارات، على قياس مدى سعادة المتعاملين بعد الحصول على الخدمة، وعقد جلسات عصف ذهني مع فئات المتعاملين بشكل دوري للوقوف على ملاحظاتهم وآرائهم ومدى رضاهم حول أساليب وأنظمة الهيئة الاتحادية للضرائب المطبقة، والتعامل مع الشكاوى المقدمة كل على حدة وحلها خلال فترة زمنية لا تتجاوز 7 أيام عمل.

إضافة إلى إجراء تقييم المتسوق السري للخدمات عبر قنوات تقديم الخدمة وخاصة قناة الخدمات الإلكترونية، وقياس كفاءة قنوات تزويد المتعاملين بالمعلومات ونشرها من خلال وجود مؤشر عدد المعلومات الصحيحة والخاطئة، وقياس فاعلية قنوات نشر وحصول المتعاملين على المعلومات من خلال عدد الأدلة والمعلومات المنشورة وعدد المستخدمين والزائرين للمعلومات. علاوة على عقد اجتماعات دورية مع اللجان الاستشارية التي تتضمن عدد من الشركات التي تمثل قطاعات محددة لأخذ المرئيات ومعالجة التحديات وتسهيل وتحسين تجربة المستخدم.

أما في السعودية، تطبق الهيئة العامة للزكاة والدخل، أدوات رقمية تقيس مدى رضا المتعاملين للخدمات المقدمة سواءً عبر قنواتها الإلكترونية أو التقليدية. فيما لا يتوفر في الكويت حتى الآن نظام رقمي خاص بقياس مدى رضا المتعاملين ضمن نظام رقمنة التحصيل الضريبي. في ذات السياق، لا يوجد حالياً نظام رقمي خاص بقياس مدى رضا المتعاملين في مصر، بينما تتيح البوابة الإلكترونية لمصلحة الضرائب التواصل عبر البريد الإلكتروني أو من خلال الرقم الخاص بمركز خدمة الممولين بهدف تقديم المساعدة والاستفسارات.

في المغرب، يتم قياس مدى رضا المتعاملين ضمن نظام رقمنة التحصيل الضريبي من خلال إجراء دراسات استطلاع الرأي العام لدافعي الضرائب وتقييمهم لجودة الخدمة الرقمية المقدمة لهم، إضافة إلى قيام مركز الاتصال الخاص بالمديرية العامة للضرائب باستقبال تعليقات وآراء المتعاملين حول جودة الخدمة الرقمية المقدمة.

### **التحديات التي واجهت عملية رقمنة التحصيل الضريبي والرؤى المستقبلية**

في سبيل المضي قدماً نحو رقمنة نظم الدول العربية ظهرت بعض التحديات التي واجهت الجهات المعنية في الدول العربية التي عملت بدورها على تبني عدة آليات لتجاوز هذه التحديات سواء من خلال جهودها القائمة أو الجهود المستقبلية التي من المخطط تبنيها في إطار استراتيجياتها الموضوعية للاستمرار في تطوير هذه النظم والارتقاء بها ذلك على النحو التالي.

في الأردن تمثلت أبرز التحديات في إطار رقمنة التحصيل الضريبي، في العمل على رفع مستوى التوعية والتثقيف الضريبي للمكلفين، وتعزيز معرفة المكلفين ضريبياً بالآليات الدفع الإلكتروني، هذا وتعمل الجهات المعنية على تطوير جميع الأنظمة بناء على متطلبات العمل بصورة مستمرة.

في الإمارات، تعمل الهيئة الاتحادية للضرائب في إطار الأولويات المحددة لمرحلة التطبيق الفعلي لرقمنة التحصيل الضريبي التي إطلاقها في عامي 2017 و2018. كما تعمل على تنفيذ عدد من الخطط المستقبلية التي تستهدف التوسع في رقمنة جميع الخدمات الضريبية المقدمة وتحسينها. من أهم هذه الخطط ما يتعلق بالأنظمة الأساسية المرتبطة بإدارة الضرائب، وضمان إجراء التحسينات الرقمية مع التركيز بشكل خاص على دراسة مدى إمكانية تطبيق نظام الفوترة الإلكترونية، بهدف زيادة كفاءة التحصيل الضريبي، إضافة إلى السعي لمكافحة التهرب الضريبي.

من جانب آخر، تقوم الهيئة بالتطوير المستمر لأنظمتها والاطلاع على آخر التطورات التقنية في هذا المجال ودراسة الأنظمة الأكثر ملائمة للبنية التحتية في الدولة، أخذاً بعين الاعتبار التوجه الاستراتيجي بشأن تبني الابتكارات التي تؤدي إلى زيادة الكفاءة وجذب الاستثمارات الأجنبية، وسهولة ممارسة الأعمال. كما تعترم الانتقال من نظامها الرقمي الحالي القائم على أساس معطيات كل حالة على حدة إلى نظام أكثر استدامة وملائمة لغايات التطوير المستمر للنظام الضريبي.

في **السعودية**، تعمل الهيئة العامة للزكاة والدخل على تنفيذ استراتيجيتها الحالية (2020-2022)، التي تركز على ضمان أعلى درجات الالتزام الزكوي والضريبي على جميع مراحل المكلفين ضريبياً، بالإضافة إلى تقديم خدمات إلكترونية سهلة للمكلفين ضريبياً من خلال قنوات الاتصال المختلفة. كذلك يجري العمل على تحقيق الأهداف الاستراتيجية الموضوعية عن طريق وضع خطط وبرامج استراتيجية معنية برقمنة وأتمتة الخدمات والإجراءات بشكل عام. كما تعمل الهيئة على تبني البرامج اللازمة لتقليل الفجوة الضريبية وزيادة الإيرادات والحد من تعاملات الاقتصاد الخفي مع التركيز على رفع نسبة رضا المكلفين.

أما في **مصر**، فقد قامت مصلحة الضرائب المصرية منذ شهر سبتمبر 2019 برقمنة إجراءاتها الضريبية بما يشمل التحصيل الضريبي من خلال تنفيذ عملية الأتمتة بشكل تجريبي، ذلك بداية من مشروع الفاتورة الإلكترونية. تتمثل أبرز التحديات الراهنة بشأن عملية التحصيل الضريبي الإلكتروني في دمج الاقتصاد غير الرسمي في منظومة الاقتصاد الرسمي. تتمثل فرص التطوير المستقبلي في متابعة المستجدات العالمية في تطوير الرقمنة مع ما يصاحبها من توجهات وإرشادات صادرة من المنظمات الدولية المهتمة بالشأن الضريبي كالأأم المتحدة ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

في **الكويت**، هناك توجه مستقبلي للتحول الرقمي للخدمات الحكومية بما يتوافق مع رؤية "كويت جديدة 2035" سوف يتم في إطاره رقمنة العمليات والإجراءات الضريبية بما يشمل التحصيل الضريبي الإلكتروني، حيث من المخطط تحصيل المستحقات الضريبية عن طريق القنوات الإلكترونية المتاحة عبر البوابة الإلكترونية. هذا وتتمثل أبرز التحديات الراهنة في التأخر في تنفيذ الخطة الاستراتيجية بسبب الظروف التي فرضتها جائحة كوفيد-19، والتحديات المرتبطة بالتنسيق مع الجهات المعنية ذات الصلة فيما يتعلق بتبادل المعلومات.

## ثانياً: مراحل نظام رقمنة التحصيل الضريبي

تتضمن عملية التحول نحو التحصيل الإلكتروني عدد من المراحل الأساسية بما يشمل مرحلة التخطيط والإعداد لتنفيذ المشروع، ومرحلة تصميم وبناء وثائق نظام رقمنة التحصيل الضريبي، إضافة إلى مرحلة اختبار وتشغيل واختبار جودة نظام التحصيل الضريبي الإلكتروني وذلك كما هو موضح في الجزء التالي من الدراسة.

### مرحلة التخطيط والإعداد لرقمنة التحصيل الضريبي

تعتبر مرحلة التخطيط والإعداد لرقمنة التحصيل الضريبي من أهم المراحل الأساسية بما يشمل مرحلة الكاملة للتحصيل الضريبي الإلكتروني حيث تحدد إلى مدى بعيد إمكانية نجاح هذا التحول. تركز هذه المرحلة على إعداد الخطط الاستراتيجية والمستهدفات القومية لرقمنة التحصيل الضريبي، وعلى وضع التصور الخاص بإعادة هندسة الإجراءات الخاصة بكافة مراحل التحصيل الضريبي، وتحديد

المقومات اللازمة لهذا التحول، وطبيعة التحولات في الأطر التنظيمية والمؤسسية الداعمة لهذا التحول.

في الإمارات، جاءت عملية التحول إلى التحصيل الضريبي الإلكتروني في إطار رؤية الهيئة الاتحادية للضرائب متوسطة المدى التي تستشرف طبيعة التطوير المطلوب للأنظمة الضريبية بالاستناد إلى الدروس المستفادة من الممارسات الدولية، وهو ما يساعد على تطوير استراتيجية تقنية المعلومات الخاصة بالهيئة الاتحادية للضرائب بما يلبي احتياجات المتعاملين والوقوف على التحديات التي يُمكن أن تواجه مبادرات التحول. استناداً إلى ذلك يتم تطوير وإعداد كافة العمليات والإجراءات الضريبية اللازمة، وتقييم مدى الفعالية وتحديد الفرص التي قد تكون متاحة لتحسين الأداء.

في الأردن، تم جمع البيانات المطلوبة وتحليلها كما تم تصميم البرامج والتأكد من مدى انسجامها مع القوانين ذات الصلة، إضافة إلى متابعة تطوير وتحديث البرامج اللازمة لهذا التحول. في السعودية، مرت مرحلة التخطيط والإعداد لرقمنة التحصيل الضريبي بعدة خطوات تضمنت دراسة الوضع الحالي لمعرفة مجالات التحسين، والبحث في أفضل الممارسات، وعقد الاجتماعات وورش العمل المكثفة مع القيادات في الهيئة العامة للزكاة والدخل لتحديد الوجهة الاستراتيجية، إضافة إلى تطوير إطار ومبادرات استراتيجية بناءً على العوامل السابقة، ووضع خطة زمنية وأطر واضحة للتنفيذ.

في الكويت، مرت مرحلة التخطيط والإعداد لرقمنة التحصيل الضريبي بعدة خطوات تتضمن إعداد خطة استراتيجية، وإعادة هيكلة القطاع الضريبي وهندسة الإجراءات، إضافة إلى تحديد متطلبات النظام الرقمي بالاستعانة بشركات متخصصة في هذا المجال.

كذلك تكتسي رقمنة الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للضرائب في المغرب مكانة مركزية في خطة عملها الاستراتيجية حيث اختارت المديرية العامة للضرائب نهجاً تدريجياً لرقمنة التحصيل الضريبي من خلال التركيز في المرحلة الأولى، على الأشخاص المعنويين، ليتم فتح نظام الإقرار الضريبي والدفع الضريبي لفئة المهنيين. في المرحلة الثانية التي بدأت في عام 2018، تم تعميم التصريح والأداء الضريبي عبر شبكة الإنترنت على فئة الأشخاص الذاتيين، حيث تغطي الرقمنة حالياً كل الخدمات والإجراءات المقدمة للمتعلمين.

في إطار مرحلة التخطيط لرقمنة النظم الإلكترونية للتحصيل الضريبي واجهت الدول العربية بعض التحديات كان من أهمها الحاجة إلى تعزيز وبناء القدرات البشرية لاسيما في الدول العربية حديثة العهد بالنظم الضريبية، إضافة إلى تحديات ترتبط بالتعدلات المطلوبة في الأطر القانونية ومحدودية الموارد المالية اللازمة لدعم هذا التحول في بعض الدول، علاوة على مواجهة بعض الدول لتحديات ناتجة عن جائحة كوفيد-19 التي أثرت على مراحل إنجاز مشروعات رقمنة التحصيل الضريبي.

فنظراً لحدائثة النظام الضريبي في الإمارات، وكون الهيئة الاتحادية للضرائب قد تم إنشاؤها بالتزامن مع تطبيق الأنظمة التقنية الخاصة بتطبيق رقمنة التحصيل الضريبي، تتمثل أبرز التحديات القائمة حالياً في توافر الكوادر البشرية المؤهلة في مجال الضرائب لتقود عملية إنشاء الهيئة الاتحادية للضرائب وتطبيق الضرائب الجديدة، وتوافر الأدوات والتطبيقات اللازمة لتعزيز كفاءة وفعالية برامج التحصيل الضريبي الإلكتروني، إضافة إلى الحاجة إلى دعم المعرفة الضريبية داخل وخارج الهيئة، ولمواجهة هذا التحدي تم عقد ورش تدريبية وتوعوية بما يساعد على بناء الأنظمة التقنية ومنها أنظمة التحصيل.



في الأردن، تمثلت تحديات مرحلة التخطيط والإعداد في تعديلات القوانين والتشريعات والأنظمة، ومحدودية المصادر المالية، إضافة إلى عدم توفر التدريب اللازم، ومحدودية الموارد البشرية، وغياب إجراءات العمل الموحدة.

أما في الكويت، فقد أثرت جائحة كورونا بشكل سلبي على اكتمال الخطوات الموضوعية للتحويل نحو رقمنة التحصيل الضريبي كما كان مخططاً لها، وفي هذا الصدد تم عقد عدد من ورش العمل مع الجهات المعنية للتغلب على ما خلفته الجائحة وخصوصاً طرح الممارسات الخاصة بتنفيذ المشروع.

على صعيد التحديات التي تواجه المديرية العامة للضرائب في المغرب، خلال مرحلة التخطيط لرقمنة التحصيل الضريبي فتمثلت في بعض التحديات الخارجية المتمثلة في الاستغناء عن النمط القديم للإقرار الضريبي وأداء الضرائب من قبل المكلفين، وتغيير سلوك المكلفين ضريبياً والتزامهم بأسلوب التصريح والدفع الجديد، علاوة على عدد من التحديات الداخلية المتمثلة في البنية الأساسية التي ينبغي تطبيقها، وملائمة الإجراءات والنماذج، وبناء قدرات الموظفين لتمكينهم من العمل على النظام الرقمي الضريبي الجديد.

### مرحلة تصميم وبناء وثائق نظام رقمنة التحصيل الضريبي

تركز مرحلة تصميم وبناء وثائق نظام رقمنة التحصيل الضريبي على تقييم الفجوات ما بين النظم التقليدية للتحصيل الضريبي والنظم الإلكترونية وتنفيذ مشروعات رقمنة التحصيل الضريبي الإلكتروني من خلال اختيار التطبيقات المناسبة واختبارها وتقييم مستويات أدائها.

ففي الإمارات، مرت مرحلة تصميم وبناء وثائق نظام رقمنة التحصيل الضريبي بعدة خطوات شملت:

- الإشراف على أعمال المشروعات وهندسة التقنية والتصميم.
- تحديد معايير التطبيق من حيث النماذج ومؤشرات الأداء.
- إجراء المراجعات الخاصة بضمان الجودة للتحقق من الالتزام بمعايير التطبيق المحددة.
- القيام بمراجعة المتطلبات الفنية الخاصة بالأعمال ومواءمتها مع استراتيجية الهيئة الاتحادية للضرائب ونموذج التشغيل العام.
- فهم أوجه الترابط بين التطبيقات المختلفة من وجهة نظر هندسية وتصميمية والتحقق من شموليتها واكتمالها.
- التحقق من صحة تصميم البرنامج من حيث الاتساق والتغطية والاكتمال.
- تحديد المتطلبات وإجراءات التواصل اللازمة.
- تقديم النطاق التعاقدى للعمل الذي تم التوقيع عليه.
- توفير الخبرة اللازمة لضمان نجاح المشروع.
- تقديم تقارير أسبوعية عن التقدم المُنجز وفقاً للنموذج المحدد من قبل إدارة المشاريع والعمليات.

في الكويت، تهتم هذه المرحلة بتوثيق إجراءات الوضع الحالي، وتحديد الفجوات والثغرات في عملية التحصيل بناء على أفضل الممارسات الرائدة في هذا المجال، علاوة على وضع التصميم المستقبلي للتحصيل الرقمي الذي يعتمد على الترابط مع الجهات الأخرى ذات العلاقة.

مرت مرحلة تصميم وبناء وثائق نظام رقمنة التحصيل الضريبي في المغرب بعدة خطوات، بما يشمل:

- إصلاح نظام معلومات المديرية الضريبية المحلية من خلال إنشاء نظام معلومات مركزي يتمحور حول دافعي الضرائب ويغطي جميع المجالات (الوعاء الضريبي، التحصيل، المنازعات، ... إلخ).
- إتاحة النظام المعلوماتي لدافعي الضرائب قصد التصريح والدفع الإلكتروني، والاستفادة من شبكة من الشركاء تشمل البنوك وشركات الدفع.
- تطبيق إلزامية التصريح والدفع الإلكتروني بطريقة تدريجية.
- رقمنة جميع الإجراءات والخدمات وإلزام المكلفين ضريبياً باستخدام الخدمات الإلكترونية.

في سبيل تنفيذ مرحلة تصميم وبناء وثائق نظام رقمنة التحصيل الضريبي واجهت الدول العربية بعض التحديات تمثل أهمها في ضمان الانخراط الناجح لكافة أصحاب العلاقة في هذه النظم، وتدريب المستخدمين عليها، وتقديم خدمات الدعم المستمر لهم في هذا الإطار.

على وجه الخصوص، تمثلت تحديات هذه المرحلة في الإمارات في تحديد وتخطيط وتكوين مجموعات وفرق العمل اللازمة للإنجاز، والعمل مع أصحاب العلاقة لفهم المتطلبات وتقديم الحلول التقنية وتقييم التقدم المحرز والمخاطر القائمة، إضافة إلى تقديم الدعم من حيث اختيار حلول الأعمال والتقنيات ونشرها، ونقل المعرفة والخبرات إلى موظفي الهيئة الاتحادية للضرائب. في الكويت، أثرت جائحة كورونا على اكتمال الخطوات وفقاً لما كان مخططاً لها مسبقاً، وتم في هذا الصدد عقد ورش عمل مكثفة للخروج بالتصور المستقبلي للإجراءات الضريبية الرقمية.

في المغرب، تمثلت التحديات القائمة في هذا المرحلة في:

- تزويد جميع المديرية المحلية بالمعدات اللازمة لاستخدام النظام الجديد؛
- إنشاء قاعدة بيانات للمكلفين ضريبياً.
- نقل بيانات المكلفين ضريبياً من الأنظمة القديمة إلى النظام الجديد.
- تدريب المستخدمين على استعمال النظام الإلكتروني الجديد؛
- الانتقال التدريجي إلى النظام الضريبي الرقمي الجديد مع استمرارية الخدمات المقدمة حالياً.
- ضمان جودة الأنظمة؛
- ضمان سلامة الأنظمة بسبب انفتاحها على الشركاء؛
- مساعدة المكلفين ضريبياً على استخدام النظام الضريبي الرقمي الجديد من خلال مركز الاتصال وباستخدام محركات الحساب، والمساعدة من خلال النظام التقني، والتصريحات معبئة مسبقاً.

### **مرحلة اختبار وتشغيل واختبار جودة نظام التحصيل الضريبي الإلكتروني**

تنصب هذه المرحلة على اختبار مدى سلامة وتكامل أنظمة التحصيل الضريبي الإلكتروني مع باقي الأنظمة ذات العلاقة على مستوى الدولة ومن أهمها أنظمة تسجيل بيانات المكلفين ضريبياً، وأنظمة الجمارك، والدفع الإلكتروني، إضافة إلى ضمان توفر خدمات الدعم والصيانة الدورية لهذه النظم

وتنفيذ اختبارات الجودة. كما تركز هذه المرحلة على زيادة مستويات توعية المكلفين ضريبياً بهذه الأنظمة لضمان تفاعلهم الإيجابي معها.

مرت مرحلة اختبار نظام رقمنة التحصيل الضريبي في الإمارات بعدة خطوات، اشتملت على تطوير وتنفيذ العديد من عمليات ضمان الجودة باستخدام عدة فرضيات، وبناء قاعدة البيانات التي يستند إليها النظام، والتنسيق الكامل مع المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة لضمان نجاح عملية ربط نظام التحصيل الإلكتروني بنظام التسجيل الضريبي الإلكتروني باستخدام رقم التسجيل الضريبي (GIBAN). إضافة إلى إجراء الاختبار اللازمة مع إدارات الجمارك في الدولة لضمان نجاح عملية الربط مع النظام الجمركي الإلكتروني المتكامل (CCIS)، إلى جانب اختبار تطبيق هذه الأنظمة من قبل مشغلي نظام رد الضريبة للسياح ونظام الطوابع الضريبية الرقمية، ونظام تسجيل السلع الانتقائية لضمان نجاح عملية الربط.

كما مرت مرحلة التشغيل النهائي لنظام رقمنة التحصيل الضريبي في الإمارات بعدة خطوات ركزت على المشاركة المبكرة مع الجمهور والمستهدفين الخاضعين للضريبة من خلال حملات التوعية العامة بحسب القطاع وتطوير الأدلة الإرشادية الخاصة بدفعي الضرائب. إضافة إلى التواصل التفاعلي مع وسائل الإعلام لتعزيز اعتماد الضرائب الجديدة وخلق تصور عام إيجابي. علاوة على وضع وتنفيذ حملة التواصل والتثقيف العام التي تعزز من اعتماد الضرائب المطبقة حديثاً بما يعكس صورة إيجابية للدولة. في هذا الإطار، واجهت الإمارات عدد من التحديات خلال هذه المرحلة تمثلت في:

- مراجعة ترميز البرمجيات لضمان تكامل الخدمات الإلكترونية، وقد تم مواجهة هذا التحدي من خلال تخصيص طرف ثالث لإجراء الاختبار اللازم وتنفيذ عمليات ضمان الجودة لمراجعة الترميز.
- صيانة الخدمات الإلكترونية ودعمها، حيث تم في هذا الإطار اعتماد عقود سنوية لتقديم خدمات الدعم والصيانة على أساس سنوي.
- تخصيص جهة تنسيق لدعم عملية ربط أنظمة رقمنة التحصيل الضريبي ببوابة الدفع لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي باستخدام الرقم الضريبي الموحد.
- تخصيص جهة تنسيق لدعم عملية ربط أنظمة رقمنة التحصيل الضريبي ببوابة دفع الدرهم الإلكتروني.

في المغرب، ركزت هذه المرحلة على تفعيل عملية الدفع الإلكتروني بالنسبة لفئة معينة من خلال انطلاق عملية الدفع الإلكتروني عن طريق الاقتطاع البنكي بالنسبة للضريبة على القيمة المضافة؛ وتوسيع نطاق عملية الدفع الإلكتروني عن طريق الاقتطاع البنكي بالنسبة للضرائب الأخرى (الضريبة على الشركات، الضريبة على الدخل، واجبات التسجيل...); وتوسيع نطاق الدفع عبر الانترنت إلى طرق أخرى (الوكالات البنكية، وحدات الصراف الآلي، الخدمات المصرفية الإلكترونية، التطبيقات الهاتفية،...). فيما ركزت عمليات تشغيل هذه الأنظمة على إجراءات تدقيق جودة وضمان سلامة التطبيقات والمنصات وسلامة النظام المعلوماتي.

### ثالثاً: مستوى رقمنة التحصيل الضريبي

يناقش هذا القسم من الدراسة مستوى التقدم المحرز على صعيد رقمنة التحصيل الضريبي التي تم الوصول إليها على فيما يتعلق بكل من الضرائب المباشرة (ضريبي الدخل والشركات)، والضرائب غير المباشرة (ضريبة المبيعات والقيمة المضافة) في الدول المتضمنة في الدراسة.

في **الأردن**، تتمثل الضرائب المباشرة التي يتم تحصيلها إلكترونياً في الضرائب المفروضة الأجور، والمساهمات الوطنية. في **السعودية**، تشمل الضرائب المباشرة الزكاة، وضريبي الدخل، والاستقطاع. أما في **مصر**، فتتمثل الضرائب المباشرة في ضريبة الدخل (الضرائب على المرتبات، والضرائب المفروضة على الأنشطة التجارية والصناعية والمهن غير التجارية والثروة العقارية)، فيما لا تقوم **الإمارات** بفرض ضرائب مباشرة.

يمثل توفر الكوادر البشرية المؤهلة، إلى جانب المخصصات المالية اللازمة لتشغيل هذه الأنظمة أهم التحديات المرتبطة برقمنة الضرائب المباشرة في **الأردن**، فيما واجهت الجهات المعنية في **السعودية** تحديات ترتبط بنقل البيانات من الأنظمة القديمة إلى الأنظمة الحديثة، ومعالجة حسابات المكلفين. أما في **مصر**، فتتمثل التحديات في تغيير ثقافة المكلفين ضريبياً لاستخدام المدفوعات الإلكترونية والتعريف بمميزاتها وشمولية الاقتصاد غير الرسمي في هذه المنظومة، إضافة إلى استكمال جميع مراحل الميكنة لمنع أي تعاملات خارج منظومة الدفع الإلكتروني.

في **المغرب**، تشمل الضرائب المباشرة، الضريبة على الدخل؛ الضريبة على الشركات؛ رسوم التسجيل؛ الرسوم على عقود التأمين؛ الضريبة الخصومية السنوية على المركبات؛ واجبات التمير (الطابع البريدي). في هذا الصدد، توجد عدد من التحديات الخارجية المتمثلة في الاستغناء عن الأسلوب القديم في تصريح ودفع الضرائب؛ وتغيير سلوك المكلفين والتزامهم بأسلوب التصريح والدفع الجديد. علاوة على بعض التحديات الداخلية المتمثلة في البنية الأساسية التي ينبغي تطبيقها، وملائمة الإجراءات والنماذج؛ وتكوين الموظفين وانخراطهم في النظام الجديد.

أما فيما يتعلق بالضرائب غير المباشرة التي يتم تحصيلها إلكترونياً فتشمل في **الأردن** ضرائب المبيعات، فيما تشمل ضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية في **السعودية** و**الإمارات** و**المغرب**. أما في **مصر**، فتشمل ضريبة القيمة المضافة وضريبة الدمغة ورسم التنمية.

فيما يتعلق بالتحديات التي واجهت الدول المتضمنة على صعيد رقمنة الضرائب غير المباشرة فشملت في **الأردن** في مكافحة التهرب الضريبي ورفع نسبة التحصيل الإلكتروني، علاوة على التحديات التي فرضها انتشار فيروس كوفيد-19. أما في **الإمارات**، وبما أن الضريبة الانتقائية وضريبة القيمة المضافة كانتا من أوائل الضرائب الاتحادية التي تم تطبيقها، فقد جرى ذلك بالتزامن مع تطبيق الحلول الرقمية. وبالنظر إلى الحاجة الملحة لتطبيق هذه العمليات، فقد تم تنفيذ بعض الخدمات الإلكترونية على أساس معطيات كل حالة على حدة، فيما يجري العمل حالياً على إيجاد حلول أكثر استدامة لغايات التطوير المستمر لأنظمة التحصيل الضريبي. من جانب آخر، كان هناك تحد يتمثل في عدم الدراية الكاملة لدافعي الضرائب بقنوات الدفع الإلكتروني، مما كان يؤدي إلى تأخر توريد الضريبة. في هذا السياق، تم عقد ورش عمل ضريبية وندوات تثقيفية، إضافة إلى تأهيل المختصين في مركز الاتصال لدى الهيئة لإعطاء المعلومات ذات الصلة ومساعدة الخاضعين في سداد المستحقات الضريبية.

من جانب آخر، اهتمت الدراسة بتقييم التقدم المحقق على صعيد رقمنة الضرائب المباشرة وغير المباشرة على مستوى خمسة ابعاد أساسية متضمنة في الإطار العام لرقمنة التحصيل الضريبي ذلك على النحو التالي:

### 1. توفير القوانين والمعلومات الخاصة بالضرائب التي يتم تحصيلها إلكترونياً

في سبيل التحول نحو رقمنة التحصيل الضريبي تحرص الدول العربية على توفير كافة المعلومات الخاصة بالضرائب المباشرة وغير المباشرة التي يتم تحصيلها إلكترونياً بما يسهل على المكلفين عملية الأداء الضريبي، ويشمل توفير كافة المعلومات المتعلقة بالمرحل والخطوات والمستندات اللازمة لإنجاز المعاملات الضريبية إلكترونياً. في هذا الإطار، تقوم الدول العربية الست بتوفير البيانات الخاصة بالقوانين والمعلومات الخاصة بالضرائب المباشرة وغير المباشرة التي يتم تحصيلها إلكترونياً من خلال مواقع الجهات الرسمية ذات الصلة.

### 2. توفير نظام تسجيل إلكتروني لدافعي الضرائب

يعتبر نظام التسجيل الإلكتروني للمكلفين ضريبياً حجر الأساس لنظم التحصيل الضريبي الإلكترونية، بحيث يُمنح كل مكلف رقماً ضريبياً يُمكن من خلاله إنجاز كافة المعاملات الضريبية وتحديد التزاماته الضريبية المختلفة. في هذا السياق، توفر الدول العربية المتضمنة في الدراسة باستثناء الكويت نظاماً إلكترونياً للتسجيل الضريبي.

### 3. تقديم الإقرار الضريبي إلكترونياً من قبل المكلفين

يعتبر تقديم الإقرار الضريبي إلكترونياً أحد المراحل المهمة في نظم رقمنة التحصيل الضريبي حيث يتمكن المكلفون ضريبياً في أعقاب الحصول على كافة المعلومات اللازمة من تقديم الإقرار الضريبي إلكترونياً مصحوباً بالوثائق والمستندات اللازمة التي يحددها النظام، ومن ثم إرسال الإقرار والوثائق المصاحبة له للفحص من قبل السلطة الضريبية. تتوفر خدمة الإقرار الضريبي الإلكتروني في الدول المتضمنة في الدراسة للضرائب المباشرة وغير المباشرة التي تم رقمنتها باستثناء الكويت حيث يجري كما سبق التوضيح التحول نحو رقمنة التحصيل الضريبي خلال السنوات المقبلة.

### 4. الاستفسار الإلكتروني على وضع الملفات الضريبية

تستلزم رقمنة التحصيل الضريبي إحاطة المكلف ضريبياً بتطور ونتائج عملية فحص ملفه الضريبي من قبل السلطات الضريبية وموقف المعاملة الضريبية محل الإقرار بهدف الوصول إلى الإنجاز الكامل للمعاملة الضريبية سواء من خلال استيفاء بعض الوثائق الناقصة أو السداد الإلكتروني. توفر الدول العربية المتضمنة في الدراسة هذه الخدمة باستثناء الكويت.

### 5. السداد الإلكتروني للضرائب

يعتبر السداد الإلكتروني مرحلة متقدمة جداً من مراحل رقمنة التحصيل الضريبي، حيث يُمكن للمكلفين ضريبياً وبعد تحديد قيمة الأعباء الضريبية مستحقة الدفع أن يقوموا بالسداد من خلال قنوات الدفع الرقمي وهو ما يوفر الكثير من الوقت والجهد بما يمثل أكثر مراحل

نظم التحصيل الضريبي الإلكتروني تطوراً. توفر الدول العربية المتضمنة في الدراسة هذه الخدمة باستثناء الكويت.

على ضوء ما سبق، يوضح الجدول التالي مستوى تطور رقمنة نظم التحصيل الضريبي في الدول العربية المتضمنة في الدراسة.

**جدول رقم (3)**  
**مستوى التقدم المُحقق على صعيد رقمنة التحصيل الضريبي**  
**حسب أنواع الضرائب**

الدولة	الضريبة	هل يتم توفير القوانين والمعلومات الخاصة بالضريبة إلكترونياً؟		هل يتم توفير نظام تسجيل إلكتروني لدافعي الضرائب؟		هل يتم تقديم تقرير الإقرار الضريبي إلكترونياً من قبل المكلفين؟		هل تُمكن الخدمات الرقمية المكلفين الاستفسار عن وضع ملفاتهم الضريبية إلكترونياً؟		هل يتم سداد الضرائب إلكترونياً؟	
		نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا
السعودية	ضريبة الدخل	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة القيمة المضافة	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة الاستقطاع	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة السلع الانتقائية	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة التصرفات العقارية	✓		✓		✓		✓			✓
	الزكاة	✓		✓		✓		✓			✓
الأردن	ضريبة الدخل	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة الشركات	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة الرسوم الجمركية	لا ينطبق									
	ضريبة المبيعات	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة القيمة المضافة	✓		✓		✓		✓			✓
الإمارات	ضريبة القيمة المضافة	✓		✓		✓		✓			✓
	الضريبة الانتقائية	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة الدخل	✓		✓		✓		✓			✓
مصر	ضريبة الشركات	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة الرسوم الجمركية	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة القيمة المضافة	✓		✓		✓		✓			✓
	ضريبة الدخل		✓		✓		✓		✓		✓
الكويت	ضريبة الشركات		✓		✓		✓		✓		✓
	ضريبة الرسوم الجمركية		✓		✓		✓		✓		✓
	ضريبة المبيعات									✓	✓
	ضريبة الدخل										✓

هل يتم سداد الضرائب إلكترونياً؟	هل تمكن الخدمات الرقمية المكلفين الاستفسار عن وضع ملفاتهم الضريبية إلكترونياً؟		هل يتم تقديم تقرير الإقرار الضريبي إلكترونياً من قبل المكلفين؟		هل يتم توفير نظام تسجيل إلكتروني لدافعي الضرائب؟		هل يتم توفير القوانين والمعلومات الخاصة بالضريبة إلكترونياً؟		الضريبة	الدولة	
	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم			لا
	✓		✓		✓		✓		✓	ضريبة القيمة المضافة	المغرب
	✓		✓		✓		✓		✓	ضرائب أخرى	
✓		✓		✓		✓		✓		ضريبة الدخل	
		✓		✓		✓		✓		ضريبة الشركات	
		✓		✓		✓		✓		ضريبة القيمة المضافة	
						✓				ضرائب أخرى	
		✓		✓		✓		✓		واجبات التسجيل والتمير (الطابع البريدية)	
		✓		✓		✓		✓		ضريبة عقود التأمين	
		✓		✓		✓		✓		ضريبة خاصة على الأحداث الكارثية	
						✓		✓		ضريبة خاصة سنوية على السيارات	
								✓		رسوم السيارات (تسجيل، تحويل، نسخ وتبادل البطاقة الرمادية، رفع اليد...)	

المصدر: صندوق النقد العربي، (2021). "استبيان دراسة رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية".

#### رابعاً: السداد الإلكتروني للضرائب

تستند رقمنة التحصيل الضريبي على منظومة كاملة لسداد المدفوعات الضريبية بمشاركة كافة الجهات المعنية بما يشمل المصارف المركزية، ووزارات المالية، ومؤسسات القطاع المالي، وأنظمة المدفوعات الرقمية، وشركات الاتصالات والتقنية. ففي الأردن، تشمل هذه المنظومة كل من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، ووزارة المالية، إلى جانب البنوك وشركات المدفوعات. أما في السعودية، فتتركز في نظامي "مدى" و"سداد" للمدفوعات الوطنية. أما في الإمارات، فتتمثل هذه الجهات في المصرف المركزي ووزارة المالية. فيما تشمل في المغرب البنوك، والشركات المالية، والخزانة العامة للدولة، وعدد من المديرية المركزية التابعة لوزارة المالية.

#### جدول رقم (4)

##### الجهات ذات الصلة بمنظومة السداد الإلكتروني للضرائب

اختصاصات ودور كل منها	الجهة	
تقديم الاستشارات التقنية والفنية وطرح العطاءات ذات العلاقة.	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	الأردن
اعداد وتشغيل البرامج الخاصة بالتحصيل الضريبي.	وزارة المالية	
استلام الدفعات المالية وتحويلها لوزارة المالية.	شركة مدفوعاتكم البنوك	
الفترة للتزامات الضريبية والسداد الإلكتروني	سداد (نظام سداد للمدفوعات)	السعودية

الجهة	اختصاصات ودور كل منها
مدى	الفوترة للالتزامات الضريبية والسداد الإلكتروني
الإمارات	يمكن للمسجلين تحويل الأموال للهيئة الاتحادية للضرائب من داخل دولة الإمارات ومن خلال البنوك ومكاتب الصرافة من خلال رقم ايبان افتراضي يتضمن رقم التسجيل الضريبي ليتم إيداعه في حسابه الضريبي مباشرة
	يمكن للمسجلين دفع المستحقات باستخدام منظومة الدرهم الإلكتروني ومن خلال بطاقات الائتمان، حيث يمثل الدرهم الإلكتروني آلية معتمدة من قبل الحكومة لسداد المدفوعات وتحصيل الإيرادات بالنسبة للرسوم الحكومية وغير الحكومية
المغرب	طبقاً لاتفاقيات الشراكة الموقعة مع المديرية العامة للضرائب، تقوم هذه الجهات بتحصيل مبالغ الضريبة المؤداة من قبل الملمزمين وتحويلها إلى المديرية سلفة الذكر.
	التدبير المحاسبي لمدخيل الضريبة بالتعاون مع مصلحة القباضة المركزية للإدارة الجبائية
	التدبير المركزي للأداءات الإلكترونية/ التتبع والتنسيق مع مختلف المتدخلين
	تدبير الجوانب التقنية المرتبطة بالدفع الإلكتروني بالتنسيق مع الأطراف المعنية
	توفير خدمات الاتصال اللازمة للسداد الإلكتروني

المصدر: صندوق النقد العربي، (2021). "استبيان دراسة رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية".

تتبنى الدول العربية عدة قنوات لإتمام السداد الإلكتروني للمستحقات الضريبية خاصة ما يتعلق بضرائب الدخل والشركات والمبيعات والرسوم الجمركية، سواءً من خلال الدفع عن طريق الخصم المباشرة من الحساب المصرفي (الأردن، والسعودية، ومصر، والمغرب)، أو من خلال الدفع عن طريق الموقع الإلكتروني للسلطات الضريبية بواسطة البطاقات المصرفية (الأردن، والإمارات، والسعودية، ومصر، والمغرب). إضافة إلى ما سبق، هناك عدد من قنوات الأخرى للدفع الإلكتروني من خلال نظام "سداد" في السعودية، والدرهم الإلكتروني في الإمارات بحسب ما يوضحه الجدول التالي.

جدول رقم (5)  
قنوات السداد الإلكتروني للضرائب

قنوات الدفع الأخرى (يرجى ذكرها)	الدفع بواسطة تحويل الأموال إلكترونياً للجهة الضريبية		الدفع عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة الضريبية بواسطة البطاقة المصرفية		الدفع عن طريق الخصم المباشر من الحساب		قنوات الدفع الضريبية	
	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا		
	✓		✓		✓		ضريبة الدخل	الأردن
	✓		✓		✓		ضريبة الشركات	
	✓		✓		✓		ضريبة المبيعات	
	✓		✓		✓		ضريبة التعرف الجمركية	
	✓		✓			✓	ضريبة القيمة المضافة	الإمارات
الدرهم الإلكتروني	✓		✓			✓	الضريبة الانتقائية	
نظام سداد	✓		✓		✓		ضريبة الدخل	السعودية
نظام سداد	✓		✓		✓		ضريبة القيمة المضافة	



قنوات الدفع الضريبة	الدفع عن طريق الحساب		الدفع عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة الضريبية بواسطة البطاقة المصرفية		الدفع بواسطة تحويل الأموال إلكترونياً للجهة الضريبية		قنوات أخرى للدفع الإلكتروني (يرجى ذكرها)
	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	
ضريبة الاستقطاع	✓		✓		✓		نظام سداد
ضريبة السلع الانتقائية	✓		✓		✓		نظام سداد
ضريبة التصرفات العقارية	✓		✓		✓		نظام سداد
الزكاة	✓		✓		✓		نظام سداد
ضريبة الدخل	✓		✓		✓		
ضريبة الشركات	✓		✓		✓		
ضريبة الرسوم الجمركية	✓		✓		✓		
ضريبة القيمة المضافة	✓		✓		✓		
ضريبة الدخل	✓		✓		✓		
ضريبة الشركات	✓		✓		✓		
ضريبة القيمة المضافة	✓		✓		✓		
الضريبة الخصوصية السنوية على المركبات	✓		✓		✓		

المصدر: صندوق النقد العربي، (2021). "استبيان دراسة رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية".

#### خامساً: نظام الفوترة الإلكترونية

تستند رقمنة نظم التحصيل الضريبي الإلكتروني لاسيما فيما يتعلق بضرائب الاستهلاك (ضريبيتي المبيعات، والقيمة المضافة) على وجود نظم للفوترة الإلكترونية بما يساعد على تيسير الربط بين كافة المراحل والعمليات الإنتاجية التي تمت بهدف الحصول على المنتج النهائي ويُمكن في حالة ضريبة القيمة المضافة من احتساب الاستحقاقات الضريبية في كل مرحلة من مراحل الإنتاج، ورد الضريبة على مدخلات الإنتاج لبعض المكلفين، ويساعد كذلك على رصد كافة التعاملات في الاقتصاد الوطني ومن ضم دمج الاقتصاد غير الرسمي في المنظومة الرسمية ومكافحة الغش والتهرب الضريبي وزيادة مستويات الحصيلة الضريبية.

في هذا الإطار، يجري العمل على تبني نظام الفوترة الإلكترونية في كل من **الأردن والإمارات والسعودية**، بما سوف يساعد على رفع نسبة الالتزام وتقليل الفجوة الضريبية، والحد من تعاملات الاقتصاد غير الرسمي، وتقليل الأعباء على المكلفين، وتحسين العمليات والإجراءات الداخلية. فيما تعمل المديرية العامة للضرائب في **المغرب** على التفكير بشأن وضع استراتيجية من أجل تبني نظام الفوترة الإلكترونية بهدف مكافحة الغش والفواتير المزيفة بما يشمل اختيار النظام المعلوماتي الذي يفضل استخدامه وكذا مراحل التنفيذ المختلفة.

أما في **مصر**، فيوجد حالياً نظام للفوترة الإلكترونية، حيث تم في المرحلة الأولى إلزام 134 شركة بالتشغيل التجريبي لمنظومة الفوترة الإلكترونية بحيث تشمل وقت اعتماد الفاتورة وإرسالها للمستلم وهو التوقيت نفسه الذي يتم فيه الدفع عبر ماكينة الصراف الآلي. يتم في إطار هذا النظام تكويد السلع بالاعتماد على نظام التكويد العالمي، وإرسال بيانات الفاتورة الإلكترونية إلى مصلحة الضرائب عبر النظام الخاص بالفاتورة الإلكترونية. ساهم نظام الفوترة الإلكترونية في مصر في تخفيف العبء الإداري، والاستغناء عن الفواتير، وتيسير إجراءات رد الضريبة، إضافة إلى تسهيل

إجراءات التسويات بين الشركات. يجري حالياً العمل في إطار المرحلة الثانية من النظام على شمولية 340 شركة إضافية.

أما من حيث الفئات الملزمة بالعمل بنظام الفوترة الإلكترونية فتتمثل في **الأردن** في جميع القطاعات التجارية والصناعية والخدمات والمهن ملزمة بنظام الفوترة الإلكترونية، يستثنى من ذلك بعض المهن مثل المنشآت التي تقل مبيعاتها السنوية عن 75 ألف دينار، والبقالات، والقرطاسية، ومحلات بيع المواد الغذائية، والمخابز والمطاعم ومحلات الخياطة وبيع الأدوات المنزلية، والحرف والمهن التي تقل إيراداتها السنوية عن 30 ألف دينار. في **السعودية**، يلتزم جميع مكلفي ضريبة القيمة المضافة بنظام الفوترة الإلكترونية.

### سادساً: مكاسب رقمنة التحصيل الضريبي

ساهم رقمنة التحصيل الضريبي في تحقيق العديد من المكاسب في الدول العربية المتضمنة في الدراسة بما يشمل توسيع القاعدة الضريبية، ومكافحة التهرب الضريبي، وزيادة مستويات الامتثال، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في المنظومة الرسمية للاقتصاد، وتسهيل وتبسيط إجراءات التحصيل الضريبي بما يقلل العبء على مؤسسات الأعمال ويدعم إنتاجيتها، إلى جانب غيرها من المكاسب الأخرى التي يوضحها الجزء التالي من الدراسة.

### توسيع القاعدة الضريبية

في **الأردن**، تُعد زيادة التحصيل الضريبي ورفع كفاءة التحصيل وزيادة نسب الالتزام للمكلفين ورضا المكلفين بشكل عام على الخدمات المقدمة من قبل الهيئة بالأخص رضا المكلفين عن الخدمات الرقمية المقدمة من أهم مكاسب رقمنة التحصيل الضريبي التي أدت إلى توسيع القاعدة الضريبية وزيادة الإيرادات الضريبية.

أما في **الإمارات**، فقد ساهم رقمنة التحصيل الضريبي في تبني أساليب أكثر كفاءة وفعالية في مراقبة الامتثال والمدفوعات فيما يتعلق بالضرائب وجمع البيانات ذات الصلة لتقييم مدى نجاح النظام الضريبي. علاوة على ذلك، ساعدت الرقمنة على تبسيط مشاركة المستخدمين في النظام الضريبي من خلال منح دافعي الضرائب وسائل أيسر للامتثال الضريبي والدفع ومن ثم توسيع القاعدة الضريبية. كما أنها قللت مستويات الاعتماد على العملات والمعاملات الورقية وزادت من سرعة تحصيل المدفوعات الضريبية ووصول المبالغ للهيئة الاتحادية للضرائب.

من جانب آخر مكنت رقمنة التحصيل الضريبي **المغرب** من حصول مديريات التحصيل الضريبي على معلومات إضافية ومن ثم تحديث بيانات الأوعية الضريبية، والاستفادة منها في إطار توسعة القاعدة الضريبية وذلك عن طريق بناء قاعدة بيانات تمكن من تقييم مستوى ودرجة الامتثال الضريبي بشكل آني. فعلى سبيل المثال، كان لرقمنة تحصيل الضريبة السنوية على السيارات منذ سنة 2016 مكاسب كبيرة حيث ساهمت في نفاذ المكلفين إلى خدمات الاستخلاص والحصول على شهادة الأداء الضريبي، وكذا توسيع القاعدة الضريبية بالإضافة إلى المراقبة الإلكترونية للملزمين المتخلفين عن الامتثال.

تجدر الإشارة إلى أن الفترة الممتدة ما بين منتصف شهر ديسمبر ومنتصف شهر فبراير من كل سنة كانت تشهد في المغرب تعبئة شبه تامة لعدد كبير من الموظفين (حوالي 1500 موظفاً) من أجل إنجاز خدمة استخلاص الضريبة الخصوصية السنوية على السيارات (أكثر من 3 ملايين عملية

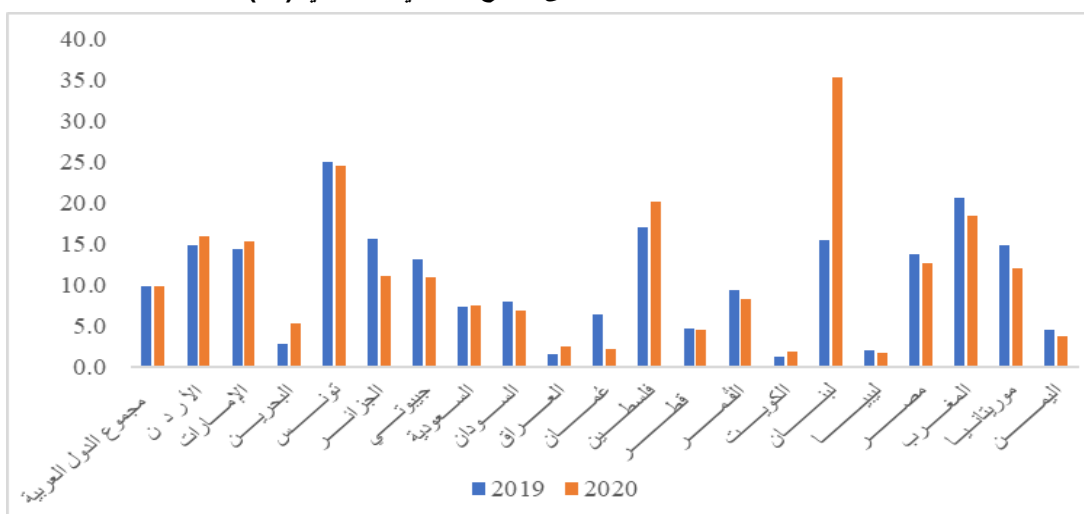
أداء) عبر أكثر من 150 نقطة أداء بالمديريات الجهوية (المحلية) للضرائب، مع ما يترتب عن ذلك من انزعاج لدى عموم المواطنين جراء ثقل عملية الأداء وطول طوابير الاستخلاص.

من ثم ساعد تعهيد تحصيل هذه الضريبة إلى شبكة البنوك و متعهدي خدمات الدفع والأداء الإلكتروني عبر الانترنت إلى جانب الإعفاء من إجبارية وضع الملصق على الواجهة الأمامية للسيارة، من توسيع نقاط الأداء لتتجاوز 12000 نقطة، مع توفير خدمة متواصلة طوال أيام الأسبوع. مكن هذا التحول الرقمي المغرب من تقليص تكاليف أداء هذه الضريبة، مع ضبط سريع للمتخلفين عن الأداء والتواصل معهم لإلزامهم بالسداد، والأهم أنه مكن من الرفع من حصيلة هذه الضريبة بنحو 14 في المائة ما بين على 2016 و 2018.

أما في **مصر**، فتتمثل أهم مكتسبات رقمنة التحصيل الضريبي في اختصار الوقت والجهد على كل من دافعي الضرائب والإدارة الضريبية، وحصص الاقتصاد غير الرسمي وضمه للاقتصاد الرسمي، وحصص التعاملات المالية بين الشركات وبعضها، إضافة إلى زيادة إيرادات الدولة بتحصيل مستحقاتها الضريبية.

في المجمل ستساهم رقمنة التحصيل الضريبي في زيادة مستويات الإيرادات الضريبية في عدد من الدول العربية لاسيما تلك التي تنخفض فيها نسبة الإيرادات الضريبية إلى الناتج دون المستوى العالمي البالغ 15 في المائة، شكل رقم (1).

شكل رقم (1)  
نسبة الإيرادات الضريبية إلى الناتج المحلي الإجمالي (%)



المصدر: صندوق النقد العربي، (2020). "قاعدة البيانات الاقتصادية".

### تحسين كفاءة طرق التحصيل الضريبي

في **الأردن**، ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في رقمنة جميع إجراءات التحصيل ومتابعة جميع الأرصدة بصورة الكترونية، إلى جانب عدم تدخل الموظفين في تحديد الملفات التي سيتم متابعتها. في **السعودية**، ساعدت الرقمنة على رفع كفاءة تحصيل الضرائب، وتمكين المكلفين من سداد المستحقات بسهولة، إضافة إلى زيادة مستويات دقة بيانات التحصيل الضريبي.

كانت عملية التحصيل الضريبي مرقمنة في **الإمارات** منذ البداية، وهو ما ساعد على تبسيط عملية دفع الضريبة، حيث أثمر الاعتماد المبكر لنظام الرقمنة في الإمارات عن فوائد عدة ظهرت جلية

خلال فترة الإغلاق الناتجة عن جائحة كوفيد 19، ليس فقط لأن معظم التزامات ضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية كان من الممكن الوفاء بها عبر شبكة الإنترنت رغم الجائحة، وإنما لأن الرقمنة مكنت المتعاملين من الوفاء بالتزاماتهم الضريبية والالتزام بإجراءات التباعد الاجتماعي من ثم ساعدت على المحافظة على استقرار النظام الضريبي في الدولة.

من جانب آخر، ساهمت عملية رقمنة التصاريح والأداءات الضريبية في **المغرب**، في الرفع من كفاءة عملية التحصيل الضريبي، عبر اعتماد استراتيجية في مجال التحصيل قائمة على توفير المعلومات الدقيقة، تمكن من تقسيم المكلفين ضريبياً اعتماداً على خصائص موضوعية، مثل نوعية المكلف وحجم مديونياتهم بهدف وضع إجراءات وتدابير ملائمة من أجل تحصيل الضرائب.

كذلك، ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في **مصر** في توفير وقت وجهد الإدارة الضريبية وفحص الإيرادات الخاضعة للضريبة وتحصيل الضرائب المستحقة على تلك الإيرادات لصالح الموازنة العامة للدولة بطرق أكثر كفاءة.

### زيادة الامتثال وتقليل التهرب الضريبي

في **الأردن**، انعكست رقمنة التحصيل الضريبي على مؤشرات الفجوة الضريبية بشكل إيجابي حيث انخفضت الفجوة الضريبية وازدادت نسبة الامتثال نتيجة دقة المتابعة الإلكترونية. كما كان لرقمنة التحصيل الضريبي أثراً إيجابياً في تقليل التهرب الضريبي من خلال تشجيع المكلفين على التسجيل الطوعي لدى الدائرة، إلى جانب متابعة المكلفين غير الملتزمين واتخاذ الإجراءات القانونية بحقهم.

بالنسبة **للإمارات**، ساهم النظام الشامل لرقمنة ضريبة القيمة المضافة والضريبة الانتقائية في ضمان وزيادة كفاءة التفاعل بين الهيئة ودافعي الضرائب، إلى جانب تسهيل مراقبة الامتثال الضريبي.

فيما يتعلق بالحد من التهرب الضريبي في **السعودية**، فقد ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في رفع نسبة الالتزام لدى المكلفين وسهولة متابعتهم مما يسهل عملية استخراج التقارير لمتابعة المكلفين وحصر الملتزمين وغير الملتزمين.

كما مكنت الرقمنة **المغرب**، من السرعة في التدخل لملاحقة المكلفين المتهربين، كما ساهمت المعلومات الإضافية على مستوى النظام المعلوماتي التي توفرها مصالح التحصيل من تحديث بيانات الأوعية الضريبية والاستفادة منها في إطار مكافحة التهرب الضريبي.

تجدر الإشارة إلى أن إدارة الضرائب المغربية قد شرعت في استغلال تقنيات البيانات الضخمة، إذ تتحصل إدارة الضرائب بشكل يومي على قدر كبير من البيانات التي تستوجب التعامل معها عن طريق برامج الذكاء الاصطناعي لتتمكن من تحسين فاعليتها.

مكن فحص هذه المعلومات باعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي من ربح الوقت واستهداف العمليات والتصاريح التي تمثل مشروع تهرب ضريبي، وذلك بشكل إلكتروني مبني على تقاطع المعلومات المصرح بها مع التي تم استخراجها سواء من النظام المعلوماتي المندمج لإدارة الضرائب أو تلك التي تم تجميعها لدى الشركاء (إدارة الجمارك، المحافظة العقارية، البنوك، هيئات الضمان الاجتماعي...)، حيث تشكل هذه المعالجة الرقمية ضامناً للموضوعية والعدالة بين كافة الملزمين.

نظراً لحدثة تطبيق الضرائب في **الإمارات**، فإن مستوى الامتثال كان من الممكن أن يكون أقل لولا المكتسبات المحققة من رقمنة عملية التحصيل الإلكتروني.

كذلك ساعدت رقمنة الضرائب على تقليل التهرب الضريبي في **مصر** كون جميع الشركات المسجلة لدى مصلحة الضرائب لم يعد بمقدورها التعامل مع شركة أخرى غير مسجلة لدى مصلحة الضرائب كونها لن تتمكن في هذه الحالة من إصدار فاتورة إلكترونية. كما مكن النظام من عدم اعتماد أي مخصص من المخصصات أو مصروفات دون وجود دليل على صحتها، وهو ما يساعد على محاربة التهرب الضريبي. انعكست رقمنة التحصيل الضريبي في مصر على مؤشرات الفجوة الضريبية والامتثال حيث ساعدت على تقليل الفجوة الضريبية، وزيادة الامتثال الضريبي، إضافة إلى تقليل التهرب الضريبي، وزيادة الحصيلة الضريبية.

### دمج القطاع غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي

ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في دمج القطاع غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي في **الأردن**، من خلال وجود لجان مشتركة مع المجتمع المحلي. كما وفرت رقمنة التحصيل الضريبي في **الإمارات** رؤية واضحة بشأن أنشطة دافعي الضرائب والتي لن تكون ممكنة في بيئة أقل استخداماً للنظم الرقمية. مع ذلك، يجري حالياً العمل على تطوير هذه النظم من خلال دراسة إمكانية تبني نظم الفوترة الإلكترونية في إطار مستهدفات المرحلة الرقمية القادمة بما يساعد على المزيد من دمج الأنشطة في إطار الاقتصاد الرسمي.

من جانب آخر، ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي **السعودية**، في إلزام كل من ينطبق عليه شروط التسجيل بأن يتم تسجيله في الهيئة العامة للزكاة والدخل، بالتالي متابعة الفواتير الضريبية لسلسلة الخدمات والمنتجات من المورد وحتى المستهلك النهائي ومن ثم تحصيلها عن طريق الإقرارات الضريبية. كما أن تطبيق رقمنة التحصيل عزز مستوى دقة البيانات التي يتم تحليلها من قبل الإدارة الضريبية لمتابعة التزام الأنشطة الاقتصادية كافة.

كذلك، ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في **المغرب**، في تسجيل بعض المكلفين ضريبياً العاملين في القطاع غير الرسمي وذلك عن طريق اكتشافهم من خلال تقاطع المعلومات التي تم استخراجها سواء من النظام المعلوماتي المدمج لإدارة الضرائب أو تلك التي تم تجميعها لدى الشركاء.

إحدى أمثلة القطاع غير الرسمي هي الأعمال الحرة التي يقوم بها بعض الأفراد الذين لا يملكون رخص تجارية أو سجلات رسمية لدى الدولة تفيد بقيامهم بهذه الأعمال التجارية (مثل ملاك العقارات التجارية والسكنية والمختلطة). عليه، فإن قيام الهيئة بالسعي لتسجيلهم في النظام الضريبي تنفيذاً للتشريعات الضريبية ساهم في دمجهم في الاقتصاد الرسمي للدولة، إضافة للتحصيل الرقمي من خلال حساباتهم البنكية وبطاقاتهم المصرفية. أما بالنسبة للأعمال أو الأفراد غير الخاضعين، مثل المستوردين من الأفراد أو الأعمال غير الخاضعة (لم تبلغ حد التسجيل)، فإن التحصيل الرقمي للضريبة المستحقة على الاستيراد أو المعاملات العقارية الخاضعة يؤدي إلى دمجهم في الاقتصاد الرسمي للدولة.

مع تطبيق رقمنة التحصيل الضريبي في **مصر**، يتم مراجعة الإقرارات الضريبية المقدمة ومقارنتها بالتعاملات المسجلة لدى المصلحة مما يساعد على استحالة إجراء تعامل بين جهة غير مسجلة لدى المصلحة وبين جهة أخرى مسجلة لديها.

### المكاسب الأخرى لرقمنة التحصيل الضريبي

علاوة على ما سبق، فقد ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في **الأردن**، على زيادة فعالية التحصيل، وعدم الاعتماد على الموظف في متابعة الأرصدة، إضافة إلى الربط المباشر مع الجهات ذات

العلاقة. كما كان من بين أهم المكاسب التي حققتها الإمارات، تسهيل الوصول إلى بيانات دفع الضرائب ومراقبتها، وضمان تفاعل أكثر سلاسة بين الهيئة الاتحادية للضرائب ودافعي الضرائب، وتسهيل وصول دافعي الضرائب لبياناتهم الضريبية، والاندماج مع الأنظمة الرقمية الأخرى مثل تلك الأنظمة المستخدمة من قبل إدارات الجمارك أو إدارات الضرائب الأخرى، وقابلية مراقبة المدفوعات من وإلى دافعي الضرائب، إضافة إلى الامتة للحد من الأخطاء وزيادة الكفاءة.

تمثلت أبرز مكاسب رقمنة التحصيل الضريبي في **السعودية** في رفع مستوى الالتزام الضريبي وزيادة رضا المكلفين، إضافة إلى المساهمة في تحسين الإجراءات الداخلية وبالتالي الوصول إلى أفضل الممارسات من ناحية الإجراءات الداخلية.

في **مصر**، ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي علاوة على ما سبق كذلك في زيادة مستويات العدالة الضريبية، ورضا المجتمع الضريبي، علاوة على تحسن مركز مصر بمؤشر ممارسة الأعمال فيما يتعلق بدافعي الضرائب نتيجة تقليل عدد الإجراءات المتبعة.

من جانب آخر، ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في **المغرب** في إعادة انتشار الموارد البشرية المكلفة سابقاً بالتحصيل المادي الكلاسيكي من أجل القيام بمهام ذات قيمة مضافة أكبر كمراقبة التصاريح الضريبية، والتحصيل الجبري؛ بما ساعد على ضمان دقة البيانات والاستفادة منها؛ والتدخل العاجل والفوري لتفعيل مختلف المتابعات في احترام دقيق للمساطر المتعلقة بإنجاز عمليات التحصيل؛ إضافة إلى رفع درجة فاعلية مصالحي التحصيل وتقليل كلفة التحصيل.

### سابعاً: مؤشرات رقمنة التحصيل الضريبي

تتبنى الدول العربية المتضمنة في الدراسة مجموعة من المؤشرات لتقييم أداء نظم التحصيل الضريبي الإلكتروني التي تشمل من أهمها نسبة الخدمات الضريبية الرقمية إلى إجمالي الخدمات، وحصّة الإيرادات الضريبية المحصلة إلكترونياً والإقرارات الضريبية المقدمة إلكترونياً بالنسبة للدول قديمة العهد بالنظم الضريبية. أما بالنسبة للدول حديثة العهد بالنظم الضريبية والتي تبنت رقمنة التحصيل الضريبي من البداية فتتبنى مجموعة من مؤشرات الأداء تتمثل في زمن إنجاز المعاملات الضريبية، ونسبة الشكاوى التي تم معالجتها، ودقة الأنظمة في الرد على الاستفسارات وعدد من المؤشرات الأخرى ذات الصلة.

ففي **الأردن**، يتم احتساب مؤشرات الأداء الخاصة بنظام رقمنة التحصيل الضريبي من خلال التقارير التي يتم استخراجها من نظام متابعة ملفات التحصيل الضريبي ومن خلال متابعة التغذية الراجعة من المكلفين والموظفين. في **السعودية**، وللوقوف بشكل دوري على كفاءة النظام يتم الاعتماد بشكل أساسي على احتساب مؤشري نسبة الرقمنة الكاملة لكل عمليات الهيئة الرئيسية، ونسبة الخدمات المقدمة للمكلفين من خلال الهاتف المحمول. أما في **المغرب**، فيتم تتبع نظام الرقمنة من خلال المتابعة الدورية لعدد عمليات الدفع الإلكتروني في النظام؛ وحصّة الإيرادات المدفوعة إلكترونياً مقارنةً بالإيرادات الإجمالية.

في **الإمارات**، تقوم الهيئة بمتابعة عدة مؤشرات لها علاقة بكفاءة النظام الضريبي بشكل شهري، وأهمها: نسبة معاملات الخدمات المنجزة، ومعدل زمن إنجاز/ تقديم معاملات الخدمات، ونسبة الرد على استفسارات وتوضيحات المتعاملين، وعدد المعلومات التي تم إعدادها ونشرها، ونسبة الشكاوى التي تمت معالجتها، ونسبة دقة الأنظمة في الرد على الاستفسارات، نسبة الحالات التي حصل فيها المتعامل على الخدمة من أول مرة، ونسبة دقة بيانات قيود التسجيل، ونسبة معالجة الأخطاء الناتجة عن ضبط وتدقيق جودة عمليات التسجيل. فيما تقوم مصلحة الضرائب **المصرية** من جانبها متمثلة

في إدارتها المختلفة بوضع خطط دورية ومؤشرات للأداء كل فيما يخصه، كما تقوم الإدارة المركزية للتخطيط بتجميع الخطط ومتابعة تنفيذها بشكل دوري.

كما سبق الإشارة يعتبر كل من مؤشري نسبة الإقرارات الضريبية المقدمة إلكترونياً إلى إجمالي الإقرارات الضريبية، ونسبة الإيرادات الضريبية المحصلة رقمياً إلى إجمالي الإيرادات الضريبية من أهم المؤشرات التي تستخدم لقياس أداء نظم التحصيل الضريبي الإلكتروني. في هذا الإطار، تشير مؤشرات الأداء إلى تصدر كل من السعودية والإمارات للدول العربية المتضمنة في الدراسة في مؤشر نسبة الإقرارات الضريبية الإلكترونية إلى إجمالي الإقرارات الضريبية بنسبة 100 في المائة، وهو ما يُعزى إلى اعتماد هاتين الدولتين لرقمنة التحصيل الضريبي من البداية وذلك بما يشمل منظومة الضرائب التي تم فرضها في كل من البلدين التي تتضمن ضريبة القيمة المضافة، الضرائب الانتقائية في الإمارات، والضريبة على الدخل والشركات والضريبة على القيمة المضافة في السعودية.

تتباين نسبة الإقرارات الضريبية الإلكترونية في باقي الدول العربية الأخرى المتضمنة في الدراسة، حيث تسجل كذلك المغرب نسبة مرتفعة لرقمنة الإقرارات الضريبية إلى إجمالي الإقرارات الضريبية بلغت في عام 2020 ما يقرب من 100 في المائة للضريبة على الشركات، و97 في المائة لضريبة القيمة المضافة، فيما شكلت نسبة الإقرارات الضريبية الإلكترونية لضريبة الدخل نحو 83 في المائة من إجمالي الإقرارات.

فيما تنخفض نسبة الإقرارات الإلكترونية إلى إجمالي الإقرارات الضريبية في كل من الأردن ومصر لتشكل نحو 45 في المائة من إجمالي إقرارات ضرائب الشركات في الأردن، ونحو 49 في المائة من إجمالي إقرارات ضريبة المبيعات، وتسجل أدنى مستوى لها فيما يتعلق بضرائب الدخل بنسبة بلغت 4.6 في المائة. أما في مصر، فقد مثلت الإقرارات الضريبية الإلكترونية نحو 48 في المائة من إجمالي الإقرارات الضريبية لضريبة الشركات وما يقرب من 4 في المائة فقط من إجمالي إقرارات ضريبة الدخل، الجدول رقم (6).

#### جدول رقم (6)

نسبة الإقرارات الضريبية المقدمة إلكترونياً إلى إجمالي الإقرارات الضريبية بحسب أنواع الضرائب

نوع الضريبة	الدولة	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ضريبة الدخل	السعودية *	100	100	100	100	100	100
	الأردن *	1.4	1.6	2.3	3.9	3.7	4.6
	المغرب	...	0.82	39.78	80.37	82.27	83.14
	الإمارات	...	...	...	...	...	...
	مصر	...	...	...	...	3.92	...
ضريبة الشركات	السعودية *	100	100	100	100	100	100
	الأردن *	1.7	2.2	3.8	33	35	45
	المغرب	0.5	7.33	94.94	98.49	98.92	99.56
	الإمارات	...	...	...	...	...	...
	مصر	...	...	...	12.55	48.4	...

نوع الضريبة	الدولة	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ضريبة المبيعات	السعودية *	...	...	...	...	...	...
	الأردن *	4.5	6.1	10.8	44.2	46.3	49
	المغرب	...	...	...	...	...	...
	الإمارات	...	...	...	...	...	...
	مصر	...	...	...	...	...	...
ضريبة القيمة المضافة	السعودية *	لم تطبق	لم تطبق	لم تطبق	100	100	100
	الأردن *	1	1.4	5.7	9.8	99	99
	المغرب	2.17	7.23	69.86	...	96.63	97.06
	الإمارات	...	...	...	100	100	100
	مصر	...	...	...	...	...	...

\*البيانات في عام 2020 حتى النصف الأول.

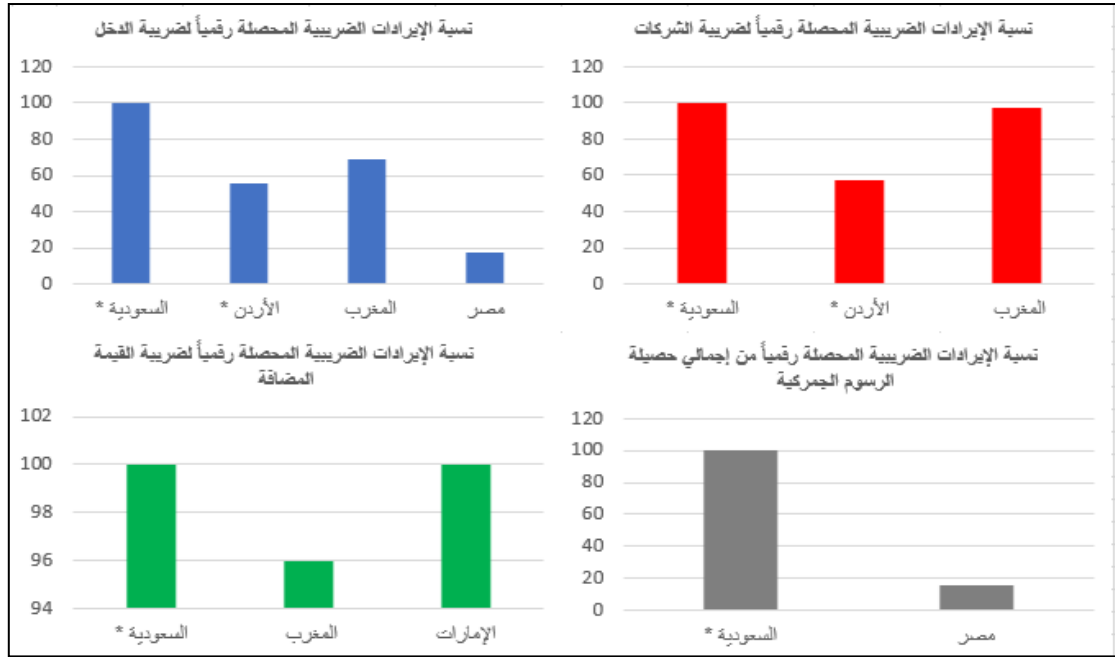
المصدر: صندوق النقد العربي، (2021). "استبيان دراسة رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية".

إضافة لما سبق، وعلى مستوى نسبة الإيرادات الضريبية المحصلة رقمياً إلى إجمالي الإيرادات الضريبية، يتضح تصدر للدول العربية المتضمنة في الدراسة في هذا المؤشر الذي سجل نسبة 100 في المائة بالنسبة لكافة الضرائب التي يتم تحصيلها في المملكة بما يشمل ضرائب الدخل، والشركات، والقيمة المضافة، والرسوم الجمركية. كذلك تبلغ النسبة في الإمارات 100 في المائة بالنسبة لضريبي القيمة المضافة والضريبة الانتقائية. تأتي في المرتبة التالية المغرب بنسبة للإيرادات الضريبية الرقمية تشكل نحو 97 في المائة من إجمالي إيرادات ضريبة الشركات، و96 في المائة من إجمالي حصيلة ضريبة المبيعات، فيما تنخفض نسبة إيرادات ضريبة الدخل المحصلة رقمياً إلى ما يمثل نحو 70 في المائة من إجمالي حصيلة هذه الضريبة.

تأتي الأردن في المرتبة اللاحقة بنسب للإيرادات الضريبية المحصلة رقمياً تتراوح ما بين 55 إلى 57 في المائة لكل من ضريبة الدخل والشركات والمبيعات. فيما تنخفض نسبة الإيرادات الضريبية المحصلة رقمياً في مصر لتشكل 17 في المائة من إجمالي حصيلة ضريبة الدخل، ونحو 16 في المائة من إجمالي حصيلة الرسوم الجمركية، الشكل رقم (1) والجدول رقم (7).



شكل رقم (2)  
نسبة الإيرادات الضريبية المحصلة إلكترونياً إلى إجمالي الإيرادات الضريبية (2020) (%)



\* بيانات عام 2020 حتى النصف الأول. المصدر: صندوق النقد العربي، (2021). "استبيان دراسة رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية".

جدول رقم (7)  
نسبة الإيرادات الضريبية المحصلة إلكترونياً إلى إجمالي الإيرادات الضريبية (2015-2019) (%)

الدولة	السعودية *	الأردن *	المغرب	الإمارات	مصر
ضريبة الدخل	2015	100	...	...	14.83
	2016	100	...	...	15.52
	2017	100	11	57	17.55
	2018	100	63	60	16.78
	2019	100	59	66	36.61
	2020	100	56	69	17.03
ضريبة الشركات	2015	100	...	...	...
	2016	100	...	...	...
	2017	100	8	92	...
	2018	100	66	88	...
	2019	100	59	90	...
	2020	100	57	97	...
الرسوم الجمركية	2015	100	...	...	14.41
	2016	100	...	...	14.68
	2017	100	...	...	16.31
	2018	100	...	...	15.2
	2019	100	...	...	33.74
	2020	100	...	...	15.58
ضريبة	2015	...	...	...	...

الدولة	السعودية *	الأردن *	المغرب	الإمارات	مصر
المبيعات	2016	...	...	...	...
	2017	24	...	...	...
	2018	60	...	...	...
	2019	58	...	...	...
	2020	55	...	...	...
ضريبة القيمة المضافة	2015	...	...	...	...
	2016	...	...	...	...
	2017	...	94	...	...
	2018	100	94	100	...
	2019	100	93	100	...
	2020	100	96	100	...

\* بيانات عام 2020 حتى النصف الأول.

المصدر: صندوق النقد العربي، (2021). "استبيان دراسة رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية".

### ثامناً: الخلاصة والتوصيات على صعيد صنع السياسات

أثرت التحولات الرقمية غير المسبوقة التي يشهدها العالم على كافة مناحي الحياة، وأسفرت عن تحقيق مكاسب كبيرة على صعيد الإنتاجية والتنافسية. كما انعكست كذلك على آليات عمل وأداء السياسات الاقتصادية الكلية ومن بينها المالية العامة. امتداداً لهذه التحولات الرقمية، اتجهت العديد من الحكومات إلى رقمنة المالية العامة بهدف تطوير آليات أكثر كفاءة لجمع الإيرادات العامة وإنفاقها، واستطاعت بذلك أن تحقق وفورات مالية كبيرة بما يُحقق أهداف السياسة المالية.

رغم أهمية الضرائب كأحد أبرز أدوات السياسة الاقتصادية الكلية، تشير الإحصاءات إلى ضعف الإيرادات الضريبية على مستوى الدول العربية كمجموعة، حيث لم تتعد نسبة الإيرادات الضريبية 10 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي في عام 2020<sup>(6)</sup>، وهي نسبة منخفضة بالقياس مع المتوسط العالمي البالغ 15 في المائة وفق بيانات البنك الدولي<sup>(7)</sup>. يُعزى ضعف الإيرادات الضريبية في جانب منه إلى انخفاض كفاءة التحصيل الضريبي التي سجلت مستويات متواضعة نسبياً تبلغ في المتوسط 54 في المائة على مستوى الدول العربية<sup>(8)</sup>، وهو ما يعكس عدد من العوامل من بينها محدودية القاعدة الضريبية، وانخفاض كفاءة الجهاز الضريبي.

تلعب رقمنة التحصيل الضريبي دوراً مهماً على صعيد توسيع القاعدة الضريبية، ومحاربة التهرب الضريبي، وزيادة كفاءة الأداء الضريبي من خلال التحول للنظم الإلكترونية للامتثال والتحصيل الضريبي، التي أصبحت تُمكن الحكومات من جمع معلومات دقيقة وفورية حول مدفوعات الرواتب، وأرباح الشركات، وحركة مبيعات السلع والخدمات بما يوفر صورة كاملة عن الاستحقاقات الضريبية وتوقعات دقيقة لمستوي الإيرادات الضريبية، بل ومن التحصيل الفوري للضرائب إلكترونياً.

<sup>6</sup> صندوق النقد العربي، (2021). "قاعدة البيانات الاقتصادية".

<sup>7</sup> WB، (2020). "The World Development Indicators".

<sup>8</sup> طارق عبد القادر، (2019). "كفاءة التحصيل الضريبي في الدول العربية"، صندوق النقد العربي، سلسلة دراسات اقتصادية، العدد (52)، ص 25.

أحرز عدد من الدول العربية تقدماً جيداً في إطار رقمنة التحصيل الضريبي على عدة أصعدة خلال السنوات السابقة لاسيما الدول العربية ذات الاقتصادات المتنوعة قديمة العهد بالنظم الضريبية، فيما بدأت مؤخراً الدول العربية النفطية في تبني هذه النظم لاسيما في أعقاب توجهها إلى تبني إصلاحات لتنويع الإيرادات العامة في إطار برامج الانضباط المالي التي نفذتها في أعقاب التراجع المسجل في الأسعار العالمية للنفط في عام 2014، وشرعت بمقتضاها في فرض الضرائب خاصة الضريبة على القيمة المضافة.

نفذت الدول العربية خلال السنوات الماضية عدد من الإجراءات والخطوات الاستباقية التي من شأنها التمهيد لرقمنة التحصيل الضريبي، ذلك بما يشمل مجموعة من الأسس والتدابير قبل اعتماد نظام رقمنة التحصيل الضريبي بما يشمل:

- وضع الإطار القانوني الداعم للتحويل من التحصيل المادي للتحصيل الإلكتروني.
- إعادة هندسة الإجراءات الخاصة بكل عملية من عملية التحصيل الضريبي بما يسمح بدعم التحوّل للتحصيل الرقمي وبما يستهدف تحقيق هدفاً أساسياً يتمثل في تبسيط الإجراءات وزيادة مستويات كفاءة التحصيل الضريبي.
- تبني نظم للتسجيل الضريبي للمكلفين ضريبياً ونظم للفوترة الإلكترونية.
- توفير النظم والمنصات الإلكترونية الضرورية لتلقي ومعالجة التصاريح والأداءات الإلكترونية.
- بناء قدرات الكادر البشري وتأهيله بما يتلاءم مع آليات التحصيل الإلكتروني للضرائب.
- تطوير أنظمة دفع رقمية لمساندة التحوّل نحو رقمنة التحصيل الضريبي.

في إطار التحوّل نحو رقمنة النظم الإلكترونية للتحصيل الضريبي واجهت الدول العربية بعض التحديات كان من أهمها الحاجة إلى تعزيز وبناء القدرات البشرية لاسيما في الدول العربية حديثة العهد بالنظم الضريبية، إضافة إلى تحديات ترتبط بالتعديلات المطلوبة في الأطر القانونية ومحدودية الموارد المالية اللازمة لدعم هذا التحوّل في بعض الدول، علاوة على مواجهة بعض الدول لتحديات ناتجة عن جائحة كوفيد-19 التي أثرت على مراحل إنجاز مشروعات رقمنة التحصيل الضريبي.

شرع عدد من الدول العربية بالبدء بتقديم عدد من الخدمات الإلكترونية للمكلفين ضريبياً، في إطار رقمنة التحصيل الضريبي في عدة مجالات ذات صلة بمنظومة الأداء الضريبي بما يشمل تسجيل وتعديل بيانات المكلفين ضريبياً، وتقديم الإقرارات الضريبية والدفع الإلكتروني، وتحميل وإرسال المعلومات، والحصول على براءة الذمة، وبيان الضرائب، إضافة إلى تقديم طلب الحصول على خدمات الاسترداد الضريبي، وتعديل الإقرار وطلب التقسيط وتفعيل الرقم الضريبي.

تتوفر نظام الاسترداد الضريبي الإلكتروني حالياً في كل من، **الأردن والإمارات والسعودية والمغرب**، بينما لا يوجد حالياً نظام للاسترداد الإلكتروني للضرائب في كل من **مصر والكويت**. هذا ومن المتوقع البدء في تطبيق نظام الاسترداد الإلكتروني في كلا البلدين عند استكمال تطبيق المكننة الكاملة للنظام الضريبي الإلكتروني خلال عام 2021.

من جانب آخر، تستند رقمنة نظم التحصيل الضريبي الإلكتروني لاسيما فيما يتعلق بضرائب الاستهلاك (ضريبيتي المبيعات، والقيمة المضافة) على وجود نظم للفوترة الإلكترونية التي تعمل على تيسير الربط بين كافة المراحل والعمليات الإنتاجية التي تمت بهدف الحصول على المنتج النهائي. في هذا الإطار، يجري العمل على تبني نظام الفوترة الإلكترونية في كل من الأردن والإمارات والسعودية. أما في مصر، فيوجد حالياً نظام للفوترة الإلكترونية، حيث تم في المرحلة

الأولى إلزام 134 شركة بالتشغيل التجريبي لمنظومة الفاتورة الإلكترونية، فيما يجري العمل في إطار المرحلة الثانية من النظام على شمولية 340 شركة إضافية. من جهة أخرى، تقوم أنظمة التحصيل الضريبي الإلكتروني على الحفاظ الأمن للبيانات وضمان سرية المعلومات الخاصة بالمكلفين ضريبياً والنسخ الاحتياطي للبيانات وتأمين صلاحيات النفاذ إلى الانظمة ذات الصلة من داخل وخارج الجهات المعنية بالتحصيل الضريبي الإلكتروني والقيام بالاختبارات اللازمة للاسترداد الدوري للبيانات. إضافة إلى تبني آليات للتحديث الدوري للبيانات الخاصة بالمكلفين ضريبياً.

تساهم رقمنة التحصيل الضريبي في تحقيق العديد من المكاسب بما يشمل توسيع القاعدة الضريبية، ومكافحة التهرب الضريبي، وزيادة مستويات الامتثال الضريبي، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في المنظومة الرسمية للاقتصاد، وتسهيل وتبسيط إجراءات التحصيل الضريبي بما يقلل العبء على مؤسسات الأعمال ويدعم إنتاجيتها، إلى جانب غيرها من المكاسب الأخرى.

في الأردن، تُعد زيادة التحصيل الضريبي ورفع كفاءة التحصيل وزيادة نسب الالتزام للمكلفين ورضا المكلفين من أهم مكاسب رقمنة التحصيل الضريبي التي أدت إلى توسيع القاعدة الضريبية وزيادة الإيرادات الضريبية. أما في الإمارات، فقد ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في تبني أساليب أكثر كفاءة وفعالية في مراقبة الامتثال والمدفوعات فيما يتعلق بالضرائب وجمع البيانات ذات الصلة لتقييم مدى نجاح النظام الضريبي. من جانب آخر، مكنت رقمنة التحصيل الضريبي المغرب من التحديث الآني لبيانات الأوعية الضريبية المختلفة واستخدام تقنية البيانات الكبيرة في تحليل البيانات ذات الصلة بالأداء الضريبي بما يُمكن من زيادة مستويات الامتثال ومحاربة التهرب الضريبي. كما ساعدت كذلك على زيادة الحصيلة الضريبية لبعض الأوعية الضريبية بنسبة تقدر بنحو 14 في المائة ما بين على 2016 و2018. من جانب آخر، مكنت رقمنة التحصيل الضريبي دول عربية مثل مصر والسعودية من الدمج التدريجي للقطاع غير الرسمي في منظومة الاقتصاد الرسمي كون جميع الشركات المسجلة لدى الهيئات الضريبية لم يعد بمقدورها التعامل مع شركات أخرى غير مسجلة.

إضافة لما سبق، كان لرقمنة التحصيل الضريبي مكاسب أخرى تمثلت في الإمارات في زيادة مستويات الاندماج والتكامل ما بين نظم التحصيل الضريبي الإلكتروني مع الأنظمة الأخرى ذات الصلة على مستوى الدولة مثل إدارات الجمارك ونظم الهوية الرقمية. كما ساعدت المغرب على إعادة انتشار الموارد البشرية المكلفة سابقاً بالتحصيل المادي الكلاسيكي وتوجيهها للقيام بمهام ذات قيمة مضافة أكبر كمرقبة التصاريح الضريبية، والتحصيل الإجباري. كما ساهمت في مصر في زيادة مستويات العدالة الضريبية، وزيادة مستويات رضا المجتمع الضريبي، علاوة على تحسن مركز مصر بمؤشر ممارسة الأعمال فيما يتعلق بدفعي الضرائب نتيجة تقليل عدد الإجراءات المتبعة.

تبنت الدول العربية المتضمنة في الدراسة مجموعة من المؤشرات لتقييم أداء نظم التحصيل الضريبي الإلكتروني التي تشمل من أهمها نسبة الخدمات الضريبية الرقمية إلى إجمالي الخدمات وحصاة الإيرادات الضريبية المحصلة إلكترونياً والإقرارات الضريبية المقدمة إلكترونياً إلى إجمالي الإقرارات والحصيلة الضريبية بالنسبة للدول قديمة العهد بالنظم الضريبية. أما بالنسبة للدول حديثة العهد بالنظم الضريبية والتي تبنت رقمنة التحصيل الضريبي من البداية فتتبنى مجموعة من مؤشرات الأداء تتمثل في زمن إنجاز المعاملات الضريبية، ونسبة الشكاوى التي تمت معالجتها، ودقة الأنظمة في الرد على الاستفسارات وعدد من المؤشرات الأخرى ذات الصلة.

استناداً إلى تجارب الدول العربية المتضمنة في الدراسة، يمكن استخلاص بعض التوصيات على صعيد عمليات صنع السياسات وذلك على النحو التالي:

- أهمية تبني نهج متكامل وتدرجي لرقمنة نظم التحصيل الضريبي بناء على دراسة الفجوات الضريبية القائمة والتحليل الدقيق لفجوات الامتثال بهدف وضع تصور واضح لمستهدفات عملية رقمنة التحصيل الضريبي في كل دولة على حده، والتدرج في تطبيق هذا التحول واستشراف طبيعة التحديات التي تواجه كل مرحلة بما يُمكن من تبني التدابير اللازمة لمواجهتها.
- أهمية التكامل ما بين الأنظمة الضريبية الرقمية وباقي الأنظمة الرقمية على مستوى الدولة ومن أهمها أنظمة الجمارك وأنظمة الهويات الرقمية، والدفع الإلكتروني بما يساهم في سهولة تسجيل بيانات المكلفين ضريبياً وضمان سلامة تدفق المعلومات ما بين تلك الأنظمة بما يعزز عملية تحليل الأداء الضريبي ويضمن زيادة مستويات الامتثال.
- ضرورة إشراك كافة الجهات المعنية في مرحلة التخطيط والتنفيذ لرقمنة التحصيل الضريبي ووجود فرق عمل من المختصين من هذه الجهات والشركات مع شركات التقنية والقطاع المالي لوضع تصور واضح وقابل للتطبيق لرقمنة هذه النظم.
- أهمية التقييم الدوري لأداء نظم التحصيل الإلكتروني بهدف اكتشاف الثغرات ومعالجة التحديات القائمة استناداً إلى آلية واضحة لقياس رضا العملاء.
- تبني نظم الفوترة الإلكترونية كأحد الآليات التي من شأنها مساندة جهود السلطات الضريبية لتوسيع القاعدة الضريبية ودمج الاقتصاد غير الرسمي في المنظومة الرسمية تدريجياً.
- التركيز على تطوير البنية التقنية الداعمة للتحول الرقمي لنظم التحصيل الضريبي من خلال تطوير ورقمنة أنظمة المدفوعات الوطنية، وكذلك التحول نحو نظم الهوية الرقمية للأفراد والشركات.
- أهمية العمل المستمر على تطوير وبناء قدرات العاملين والكوادر البشرية العاملة في مجال رقمنة التحصيل الضريبي سواء فيما يتعلق بالمجالات الضريبية أو التقنية بما يساعد على الاستفادة القصوى من فرص التطوير التي تتيحها التقنيات الجديدة المرتبطة بالثورة الصناعية الرابعة ومن أهمها تقنيات البيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي التي تساهم في زيادة مستويات التحصيل والامتثال الضريبي.
- توفير الموارد اللازمة للتطوير المستمر لنظم رقمنة التحصيل الضريبي بالاستفادة من الوفورات المالية المتحققة جراء هذا التحول لضمان مواكبتها المستمرة لأحدث التقنيات.
- ضمان أعلى مستويات من أمن الفضاء الإلكتروني وحماية البيانات الخاصة بنظم التحصيل الضريبي الإلكتروني بما يساهم في زيادة موثوقية هذه النظم وضمان أكبر قدر من التفاعل والالتزام الضريبي.
- التعاون والتنسيق ما بين الدول العربية فيما يتعلق برقمنة نظم التحصيل الضريبي بهدف تبادل الخبرات والتجارب والمعلومات الضريبية بما يساعد على تجنب التهرب والازدواج الضريبي.

## تاسعاً: المراجع

### قائمة المراجع باللغة العربية

- صندوق النقد العربي، (2021). "قاعدة البيانات الاقتصادية".
- صندوق النقد العربي، (2021). "استبيان دراسة رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية".
- طارق عبد القادر، (2019). "كفاءة التحصيل الضريبي في الدول العربية"، صندوق النقد العربي، سلسلة دراسات اقتصادية، العدد (52).

### قائمة المراجع باللغة الإنجليزية

- WB, (2020). "The World Development Indicators".
- Susan Lund et al. (2017). "The Value of Digitizing Government Payments in Developing Economies", IMF eLibrary based on McKinsey Global Institute analysis (2015).
- Sanjeev Gupta et al., (2018). "Public Finance Digitization", IMF, March.